KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY BERHAD (409881-W)
Kompleks Operasi Lebuhraya KL-Kuala Selangor
KM 12, Lebuhraya KL-Kuala Selangor
45600 Bestari Jaya
Selangor Darul Ehsan
Tel. : +603-6145 1500 Fax.: +603-6145 1400

ARAHAN KERJA

WI 104.01

PENGENDALIAN OPERASI TOL – JURUTOL

Rev :	Disediakan Oleh :	Disemak Oleh :	Disahkan Oleh :	Tarikh :
6	Maslinda Darus	Rozaiman B. Ali	Ahmad Fuad Ahmad Shahimi	25/07/2024

Note: Latest revisions to text are indicated by ITALICS or text removed by STRIKE THROUGH.

This document is the property of KLSEB, it shall not be copied to external parties without the knowledge of the Management Representative (MR) and the authority of the Directors.

CONTROLLED COPY NO 18

BAB	KANDUNGAN	HALAMAN
1.0	PENGENALAN	2
2.0	SKOP	2
3.0	KONSEP	2
4.0	DEFINISI	2
5.0	SINGKATAN DAN MAKSUD	2
6.0	CARTA ORGANISASI	3
7.0	KELAS KENDERAAN DAN KADAR TOL	4
8.0	TANGGUNGJAWAB	4
9.0	PENGENDALIAN OPERASI PUNGUTAN TOL	5
10.0	LORONG TAMBAH NILAI ' RELOAD LANE'	15
11.0	ADUAN PENGGUNA	18
12.0	PERALATAN DI BANGUNAN PENYELIAAN	18
13.0	PERALATAN DI PONDOK / LORONG TOL	19
14.0	KEMUDAHAN DI PLAZA TOL DAN SEKITARNYA	21
15.0	PERKARA-PERKARA YANG MESTI DIPATUHI	22
16.0	PERKARA-PERKARA YANG DILARANG (APPENDIX 1)	22
17.0	PERKARA-PERKARA YANG DILARANG (APPENDIX 2)	23
18.0	KESELAMATAN DAN KECEMASAN	23
19.0	PENTADBIRAN OPERASI PLAZA	26
20.0	BORANG PERHUBUNGAN PERUSAHAAN 1 (BPP1) & SURAT TUNJUK SEBAB	29
21.0	LAIN-LAIN RUJUKAN	30
22.0	CARTA ALIRAN	30
23.0	REKOD KUALITI	30
24.0	LAMPIRAN	30

CONTROLLED COPY NO 18

1.0 PENGENALAN

1.1 Arahan Kerja ini disediakan sebagai tatakerja operasi standard *'Work Instruction'* (WI) kepada Jurutol mengenai operasi pungutan tol yang efisyen serta memberi perkhidmatan yang selesa kepada pengguna.

2.0 SKOP

2.1 Arahan Kerja – Jurutol ini merangkumi :-

a) Penerangan mengenai syarikat dan Jabatan Tol.

b) Penerangan mengenai tugas-tugas yang perlu dilaksanakan oleh Jurutol.

c) Penerangan mengenai tatacara pengendalian peralatan yang terdapat di lorong / pondok tol.

d) Penerangan mengenai keselamatan sewaktu bertugas.

e) Penerangan mengenai pentadbiran Plaza Tol.

3.0 KONSEP

3.1 **KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY BERHAD (LATAR)** menggunakan sistem tol terbuka dimana pengguna hanya perlu membuat bayaran apabila melalui Plaza Tol tertentu berdasarkan kadar tol yang telah ditetapkan mengikut kelas. Pengguna adalah bebas untuk keluar/masuk lebuhraya melalui persimpangan-persimpangan yang telah disediakan kaedah pembayaran terbahagi kepada tiga iaitu :-

a) Secara tunai (Cash)

b) Secara elektronik (menggunakan kad TnG atau SmartTAG)

c) E-Wallet (menggunakan RFID atau ABT)

4.0 DEFINISI

4.1 Arahan Kerja ini adalah sebagai panduan mengenai perkara-perkara asas yang mesti diketahui dan dipatuhi oleh seseorang Jurutol dalam menjalankan tugas.

4.2 Sekiranya gagal mematuhi arahan / melaksanakan tugasan seperti yang diarahkan, kakitangan Plaza Tol boleh dikenakan tindakan.

5.0 SINGKATAN DAN MAKSUD yang digunakan didalam arahan kerja ini.

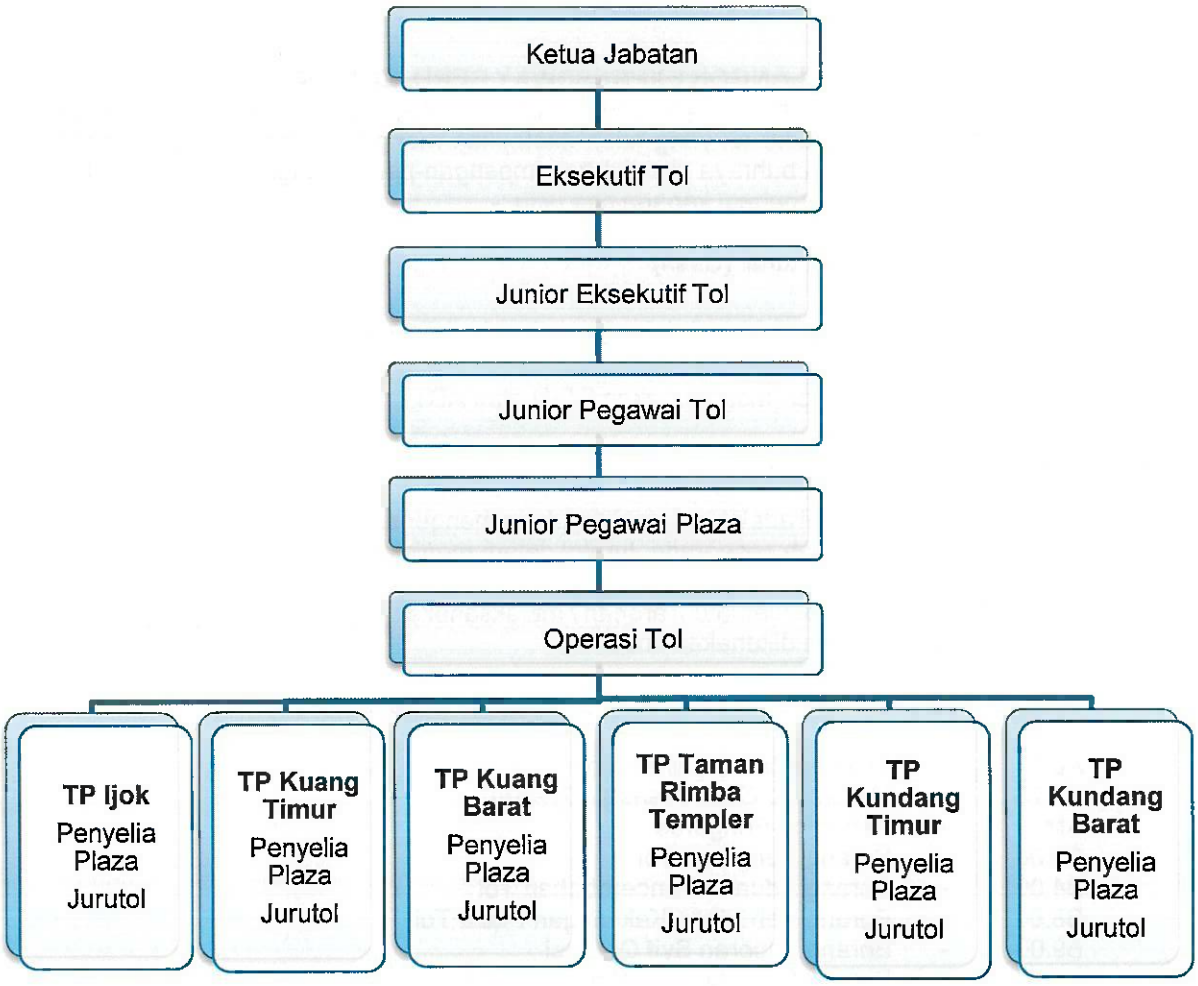
ABT	-	*'Account Base Transaction'*
ACTS	-	*'Automatic Cash Transfer System'*
AM	-	Penolong Pengurus
B3.00	-	Borang Pungutan Tol
B4.00	-	Borang Aduan / Pencerobohan Tol
B8.00	-	Borang Kehadiran Kakitangan Plaza Tol
B9.00	-	Borang Laporan Syif Operasi
B12.00	-	Borang Perhubungan Perusahaan 1
CCTV	-	*'Closed Circuit Television'*
COO	-	Ketua Pegawai Operasi
CSS	-	Jabatan Khidmat Sokongan Korporat
CSS/F03	-	Borang Kerja Lebih Masa
CSS/F12	-	Borang Cuti
ETC	-	*'Electronic Toll Collection'*
FSW	-	*'Emergency Alarm Footswitch'*
HOD	-	Ketua Jabatan Operasi Tol & Pengurusan Kualiti

CONTROLLED COPY NO 18

TOM	-	Jabatan Tol
IOU	-	Tidak Bayar / Bayar kurang
LLM	-	Lembaga Lebuhraya Malaysia
MT	-	*'Master Card TnG'*
OT	-	Kerja Lebih Masa
PO	-	Pegawai Plaza
PS	-	Penyelia Plaza
PRT	-	*'Portable Reload Terminal'*
SDL	-	*'Safe Depository Locker'*
TCC	-	*'Toll Collector Console'*
TMS	-	*'Time Management System'*
TnG	-	*'Touch 'n Go'*
TT	-	Jurutol
RFID	-	*'Radio Frequency Indentification'*
R1.00	-	Buku Log Penyelia
R2.00	-	Buku Lorong dan Wang Apongan

6.0 CARTA ORGANISASI

6.1 Carta organisasi Jabatan Tol :-



6.2 Fungsi Jabatan Tol

Jabatan yang mengawasi aktiviti di Plaza-Plaza Tol secara keseluruhan. Ia juga mengendali semakan terhadap dokumen-dokumen dan laporan-laporan daripada Plaza Tol.TOM bertanggungjawab menyediakan laporan-laporan untuk pihak pengurusan dan Lembaga Lebuhraya Malaysia (LLM) berdasarkan dokumen-dokumen dan laporan-laporan tersebut.

CONTROLLED COPY NO 18

7.0 KELAS KENDERAAN DAN KADAR TOL

Kelas Kenderaan	Keterangan / Huraian	Kadar Tol Plaza Tol Ijok, Kuang Timur, Kuang Barat & Taman Rimba Templer	Kadar Tol Plaza Tol Kundang Timur & Kundang Barat
1	Kenderaan bergandar dua dengan tiga atau empat tayar kecuali teksi, limosin dan bas.Contoh – kereta, van, pacuan 4 roda.	RM 2.50	RM 1.30
2	Kenderaan bergandar dua dengan enam tayar kecuali bas. Contoh – lori kecil yang mempunyai lebih dari 4 tayar, *back hoe* bertayar kecil di depan dan besar di belakang.	RM 5.00	RM 2.60
3	Kenderaan bergandar tiga dengan lebih dari enam tayar kecuali bas. Contoh – lori treler	RM 7.50	RM 3.90
4	Teksi / Limosin	RM 1.30	RM 0.70
5	Bas, Van Pekerja / Sekolah	RM 2.00	RM 1.30

Nota : Tertakluk pada perubahan oleh syarikat dari semasa ke semasa

7.1 Bagi maksud mengira bilangan gandar dan roda sesuatu kenderaan, gandar dan roda mana-mana treler yang ditarik oleh sesebuah kenderaan hendaklah dikira sebagai sebahagian daripada gandar dan roda kenderaan tersebut. Contohnya, '*Tow Truck*' (kelas 1) yang sedang menarik sebuah kenderaan lain (kelas 1) akan diklasifikasikan sebagai kenderaan kelas 3.

8.0 TANGGUNGJAWAB

8.1 Menerima bayaran tol daripada pengguna lebuhraya serta memberikan bantuan-bantuan yang sesuai kepada pengguna-pengguna lebuhraya jika diperlukan.

8.2 Memastikan transaksi dan kutipan tol / jualan tambah nilai yang dilakukan adalah tepat mengikut jenis kenderaan dan kadar tol yang betul.

8.3 Memastikan wang kutipan tol dan tambah nilai selamat sepanjang berada didalam jagaan Jurutol.

8.4 Memastikan semua peralatan tol berada didalam keadaan yang baik dan selamat sebelum, semasa dan selepas memulakan tugas.

8.5 Mengira dan merekod jumlah kutipan tol dan wang tambah nilai dengan betul untuk diserahkan kepada Penyelia Plaza.

8.6 Menerima dan melaporkan kepada Penyelia Plaza sebarang maklumat dan aduan daripada pengguna lebuhraya.

8.7 Sentiasa memberi layanan mesra pengguna kepada pengguna lebuhraya.

8.8 Melakukan sebarang tugas-tugas lain yang akan ditentukan oleh pihak Penyelia Plaza, Jabatan Tol atau pengurusan.

CONTROLLED COPY NO 18

9.0 PENGENDALIAN OPERASI PUNGUTAN TOL

9.1 Permulaan Tugas

9.1.1 Waktu bekerja dalam satu syif adalah 9 jam sehari (termasuk rehat 1 jam). Waktu masuk dan keluar syif adalah seperti berikut:

a)	Syif A :	6.00 pagi	-	2.30 petang
b)	Syif B :	2.00 petang	-	10.30 malam
c)	Syif C :	10.00 malam	-	6.30 pagi

9.2 Jadual Bertugas

9.2.1 Jadual Bertugas disediakan oleh Jabatan Tol berdasarkan kepada keperluan operasi.

9.2.2 Jadual Bertugas asal akan disahkan mengikut salinan asal hendaklah dipamerkan di papan kenyataan yang boleh dilihat oleh semua kakitangan plaza setiap bulan seperti di Lampiran A.

9.2.3 Jadual Bertugas yang telah dikeluarkan oleh Pegawai Plaza tidak boleh diubahsuai kecuali dengan kebenaran HOD / TOM

9.2.4 Sekiranya terdapat pertukaran syif atau perubahan Jadual Bertugas yang baru, Jadual Bertugas yang lama dengan sendirinya terbatal.

9.2.5 Sekiranya terdapat kursus/program yang diadakan oleh syarikat dan jadual Jurutol tersebut jatuh pada OFF/REST, TOM berhak mengarahkan Jurutol terbabit untuk hadir. Jika gagal hadir tanpa alasan yang kukuh, TOM berhak mengambil tindakan terhadap Jurutol tersebut.

9.3 Masa Bertugas

9.3.1 Masa bertugas mengikut syif yang telah ditetapkan dan tidak boleh diubahsuai kecuali mendapat kebenaran Ketua Pegawai Operasi (COO).

9.3.2 Tidak dibenarkan membuat sebarang pertukaran syif tanpa kebenaran dari HOD / TOM.

9.3.3 Tempat bertugas bagi Jurutol telah ditetapkan di dalam Jadual Bertugas. Walau bagaimanapun, Jurutol boleh diarahkan bertugas dimana-mana Plaza Tol mengikut keperluan operasi dari semasa ke semasa dengan kebenaran HOD / TOM.

9.3.4 HOD / TOM berhak membuat pertukaran tempat kerja dari masa ke semasa sekiranya perlu.

9.4 Permulaan Syif

9.4.1 Sentuh kad kedatangan pada reader di *'Staff Entrance'* dan merekodkan kedatangan di dalam Borang Kehadiran Kakitangan Plaza Tol seperti di Lampiran B.

9.4.2 Lapor diri kepada penyelia plaza.

9.4.3 Mengisytihar kesemua wang saku persendirian yang dibawa ke Plaza Tol (termasuk wang di dalam kereta / motosikal, jika ada) di dalam Buku Lorong dan Wang Apongan (R2.00). Penyerahan oleh Jurutol dan penerimaan oleh Penyelia Plaza hendaklah disahkan serta dipersetujui jumlahnya oleh kedua-dua pihak didalam Buku Lorong dan Wang Apongan (R2.00) seperti di Lampiran C.

CONTROLLED COPY NO 18

9.4.4 Simpan semua barang persendirian di dalam loker yang disediakan dan pastikan berkunci.

9.4.5 Membaca notis dan pekeliling mengenai:-

a) Perkembangan terbaru syarikat untuk makluman dan tindakan, jika ada.

b) Arahan terbaru dari syarikat / jabatan untuk makluman dan tindakan, jika ada.

c) Menghadiri sesi mukadimah yang diketuai oleh Penyelia / Pegawai Plaza.

9.4.6 Sesi mukadimah (jika perlu) merupakan salah satu cara penyampaian dan penerimaan maklumat secara langsung kepada / daripada jurutol dengan objektif seperti berikut:

a) Membentuk saluran komunikasi dua hala diantara Penyelia Plaza / Pegawai Plaza dengan Jurutol.

b) Pengumuman mengenai aktiviti syarikat,TOM, plaza dan hostel.

c) Pengumuman / penerangan tentang prosedur kerja, arahan kerja sama ada yang sedia ada dan / atau yang terbaru.

d) Pengumuman isu-isu semasa yang berkaitan dengan tugasan harian.

e) Jurutol adalah diwajibkan untuk menghadiri mukadimah sekiranya diarahkan oleh Penyelia Plaza atau Pegawai Plaza.

9.5 Permulaan Tugas Di Bangunan Penyeliaan *'Supervision Building'*.

9.5.1 Jurutol akan menerima perkara-perkara seperti berikut daripada Penyelia Plaza untuk persediaan sebelum memulakan tugas di lorong / pondok tol:

a) Wang Apongan – hendaklah disahkan jumlahnya di hadapan penyelia plaza dan diakui penerimaannya dengan menandatangani di dalam Buku Lorong dan Wang Apongan (R2.00) Sebarang perbezaan jumlah wang apongan perlu dinyatakan kepada Penyelia Plaza untuk tindakan selanjutnya.

b) Resit Gantian - hendaklah dikira dan diakui penerimaannya didalam Buku Lorong dan Wang Apongan (R2.00).

c) Borang Laporan Syif Operasi (B9.00) seperti di **Lampiran D**.

d) Cop tarikh dan '*Stamp Pad*'.

e) Kunci Pondok Tol (sekiranya perlu).

f) *'Touch Key'* dan Kapsul 'ACTS'.

g) Klip Fail

h) Beg Kanvas / *'Cash Box'*

i) Notis Bayaran Tol Yang Belum Dijelaskan seperti di **Lampiran E**.

9.6 Permulaan Tugas Di Lorong / Pondok Tol

9.6.1 Memakai jaket keselamatan *'Safety Vest'* ketika turun ke Lorong atau ke Bangunan Plaza.

CONTROLLED COPY NO 18

9.6.2 Sebelum memulakan tugas, pastikan tahap kebersihan dan kelengkapan peralatan di lorong / pondok tol adalah memuaskan. Buat catatan pemeriksaan di dalam Borang Laporan Syif Operasi (B9.00). Penyelia plaza hendaklah dihubungi dengan segera melalui interkom sekiranya terdapat sebarang kerosakan yang dianggap kritikal yang boleh menjejaskan operasi.

9.6.3 Laporkan kepada penyelia jika terdapat barang-barang yang tertinggal (contoh; wang kutipan, resit gantian) oleh jurutol sebelumnya.

9.6.4 Interkom Penyelia Plaza untuk meminta kebenaran untuk memulakan operasi. Masukkan nombor *'Badge'* di *'Toll Collector Console'* (TCC) dan tunggu pengesahan daripada Penyelia Plaza dari Bilik Kawalan. Sekiranya didapati *'Toll Collector Console'* (TCC) tidak berfungsi atau bermasalah, laporkan kepada Penyelia Plaza dengan segera serta dapatkan arahan untuk tindakan selanjutnya.

9.6.5 Buka palang *'Manual Lane Barrier'* (MLB) jika sebelum ini lorong ditutup dan seterusnya hijaukan laluan*'Overhead Traffic Light'* (OTL).

9.6.6 Sekiranya didapati mesin *'Toll Collector Console'* (TCC) tidak berfungsi, laporkan kepada Penyelia Plaza dengan segera dan dapatkan arahan daripada Penyelia Plaza untuk tindakan seterusnya.

9.7 Pengendalian Operasi Bagi Transaksi Di Lorong

9.7.1 Terdapat 1 (Satu) jenis mod operasi yang dijalankan:-

9.7.1.1 Mod Campuran, jenis transaksi:

a) Transaksi Biasa - Tunai & Touch 'n Go

b) Transaksi Luarbiasa - Kecuali, *'IOU'*, *'MTL'*, *'HPMC'*

9.8 Pengendalian Operasi Pungutan Bagi Transaksi Biasa

9.8.1 Pengendalian Operasi Pungutan Bagi Transaksi Biasa

9.8.1.1 Transaksi Touch 'n Go (TnG) – Mod Campuran *'Mix Mode'*

a) Tekan butang kelas kenderaan.

b) Pengguna sentuh Kad TnG pada *'TnG Reader'* dan pastikan maklumat mengenai kad TnG tersebut tertera pada *'Toll Collector Console'* (TCC) terlebih dahulu.

Peringatan

i. Sekiranya Kad TnG disenarai hitam,kad tidak boleh dibaca, tidak sah atau tiada kad, jurutol hendaklah meminta pengguna membayar secara tunai dan menggunakan Kad MT yang dibekalkan oleh Penyelia Plaza dengan menyentuh kad tersebut pada *'reader'*. Jurutol hendaklah merekodkan setiap penggunaan kad di dalam Laporan Syif Operasi (B9.00). Duit kutipan bagi penggunaan Kad MT diserahkan kepada Penyelia Plaza sewaktu tamat syif.

ii. Jika pengguna gagal membuat bayaran tunai, tekan butang Tidak Bayar / Bayar Lewat *'IOU'* (rujuk perkara 9.8.2.5 Pencerobohan Tol).

iii. Jika Kad MT hilang atau patah, Jurutol dikehendaki membayar ganti rugi kad berserta dengan nilai di dalam kad serta-merta.

CONTROLLED COPY NO 18

9.8.2 Pengendalian Operasi Pungutan Bagi Transaksi Luarbiasa

9.8.2.1 Jurutol dimestikan melaporkan kepada Penyelia Plaza melalui interkom setiap kali pada masa transaksi luarbiasa berlaku di lorong dan membuat catatan sewajarnya didalam Borang Laporan Syif Operasi (B9.00).

9.8.2.2 Kenderaan yang dikecualikan dari membuat bayaran tol adalah seperti yang telah diwartakan seperti berikut (kenderaan yang membawa) :

a) DYMM Yang Di-Pertuan Agong dan / atau Raja Permaisuri Agong.

b) Sultan dan / atau Permaisuri negeri-negeri di Malaysia.

c) Yang Di-Pertuan Negeri dan / atau isteri.

d) Dato'-Dato' Undang Negeri Sembilan atau Tengku Besar Tampin dan / atau isteri-isteri mereka.

e) Tengku Mahkota atau Raja Muda dan / atau isteri negeri-negeri di Malaysia.

f) Raja Di-Hilir Perak dan / atau isteri.

g) Orang-orang kenamaan asing dari negara luar.

h) Kenderaan yang membawa Perdana Menteri atau Timbalan Perdana Menteri.

i) Semua kenderaan tentera atau sebarang kenderaan tentera luar yang melawat Malaysia.

j) Semua kenderaan kerajaan yang sedang menjalankan tugas-tugas seperti ambulans, bomba, polis atau tugas menyelamat termasuk :

i. Kenderaan penyelamat daripada Jabatan Pertahanan Awam (JPA).

ii. Kenderaan daripada Jabatan Penjara Malaysia yang sedang yang sedang membawa / mengiring tahanan.

iii. Pasukan Mencari Dan Menyelamat Khas (SMART).

iv. Semua kenderaan bukan kerajaan yang sedang menjalankan tugas-tugas ambulans, memadam kebakaran dan menyelamat.

v. Motorsikal beroda 3 atau 4 yang digunakan oleh orang kurang upaya.

vi. Kenderaan Kelas 0 – 2 gandar dan 2 tayar seperti basikal dan motorsikal.

9.8.2.3 Transaksi Kecuali

Untuk kenderaan dikecualikan dari bayaran tol seperti yang diwartakan oleh kerajaan.

CONTROLLED COPY NO 18

Cara pengendalian – sebuah kenderaan

a) Tekan butang kelas kenderaan tersebut

b) Menerima surat pengecualian tol, jika diberikan seperti di **Lampiran F**.

c) Tekan butang 'KECUALI'

d) Ambil nombor kenderaan, kelas kenderaan, waktu dan jenis kecuali.

e) Buat catatan di dalam Borang Laporan Syif Operasi (B9.00).

f) Laporkan kepada penyelia plaza menerusi interkom.

9.8.2.4 Transaksi *'High Patronage & Military Convoy'* (HPMC)

Untuk kenderaan dikecualikan dari bayaran tol seperti yang diwartakan oleh kerajaan. Jika melebihi sebuah kenderaan.

Cara Pengendalian – lebih daripada sebuah kenderaan (Ikut rapat)

a) Tekan butang '*HPMC*' untuk memulakan *'HPMC'*

b) Ambil surat pengecualian tol sekiranya diserahkan.

c) Kira bilangan kenderaan, kelas kenderaan, waktu dan jenis konvoi.

d) Tekan semula butang *'HPMC'* untuk menamatkan sesi *'HPMC'* (pastikan konvoi telah selesai). Untuk meneruskan transaksi biasa.

e) Buat catatan di dalam Borang Laporan Syif Operasi (B9.00)

f) Laporkan terus kepada penyelia plaza menerusi interkom

9.8.2.5 Pencerobohan Tol (Tidak Bayar / Kurang Bayar) *'IOU'*

Kenderaan yang membuat kesalahan seperti menceroboh (langgar lari), tidak mahu membayar atau membayar tol kurang daripada kadar sepatutnya mengikut kelas kenderaan tersebut.

Cara pengendalian

a) Ambil bayaran sekiranya diberikan.

b) Tekan butang Tidak Bayar / Bayar Lewat '*IOU*' kecuali kenderaan menceroboh (langgar lari). Isikan Borang Aduan / Pencerobohan Tol (B4.00) seperti di **Lampiran G**.

c) Isikan Notis Bayaran Tol Yang Belum Dijelaskan dan serahkan salinan putih kepada pengguna kecuali kenderaan menceroboh.

d) Maklumkan kepada Penyelia Plaza, sekiranya terdapat pengguna yang tidak memberikan maklumat yang diperlukan (Tunggu arahan seterusnya daripada penyelia).

e) Tekan butang 'TERIMA' setelah mendapat maklumat lengkap kecuali kenderaan menceroboh (langgar lari).

CONTROLLED COPY NO 18

f) Buat catatan di dalam Borang Laporan Syif Operasi (B9.00) mengenai jenis kenderaan, kelas kenderaan, nombor pendaftaran, warna, masa kejadian, jumlah yang dibayar dan tidak dibayar.

g) Laporkan terus kepada penyelia plaza menerusi interkom.

Catatan
Jurutol tidak dibenarkan sama sekali melepaskan kenderaan sebelummemperolehi maklumat lengkap daripada pengguna. Adalah menjadi tanggungjawab jurutol membayar nilai transaksi tersebut sekiranya gagal memperolehi maklumat yang diperlukan.

9.8.2.6 Salah tekan kelas kenderaan (Tekan Butang BATAL)

Salah kelas (Batal) – Contohnya kelas 3 tertekan kelas 1 sebelum menekan butang 'TERIMA'.

Cara pengendalian

a) Tekan butang 'BATAL'

b) Tekan butang kelas sebenar mengikut kelas.

c) Ambil bayaran mengikut kelas sebenar dari pengguna.

d) Tekan butang 'TERIMA' apabila menerima bayaran secukupnya atau setelah memulangkan baki bayaran kepada pengguna.

e) Tekan butang 'RESIT' dan serahkan resit sekiranya diminta.

f) Buat catatan di dalam Borang Laporan Syif Operasi (B9.00).

g) Sekiranya pengguna enggan membayar kadar sepatutnya, jurutol hendaklah melakukan (rujuk perkara 9.8.2.5 Pencerobohan Tol).

h) Laporkan kepada penyelia plaza menerusi interkom.

9.8.2.7 Salah tekan kelas kenderaan (Tekan Butang TERIMA)

Salah kelas (Set Semula) – Contohnya kelas 3 tertekan kelas 1 sebelum menekan butang 'TERIMA'.

Cara pengendalian

a) Tekan butang 'RESIT' dan keluarkan resit yang salah (Bukti pengesahan)

b) Tekan butang 'SET SEMULA'

c) Tekan butang kelas kenderaan sebenar.

d) Ambil bayaran mengikut kelas sebenar dari pengguna

e) Tekan butang 'TERIMA' apabila menerima bayaran secukupnya atau setelah memulangkan baki bayaran kepada pengguna.

f) Tekan butang 'RESIT' dan serahkan resit sekiranya diminta.

g) Buat catatan di dalam Borang Laporan Syif Operasi (B9.00).

CONTROLLED COPY NO 18

h) Sekiranya pengguna enggan membayar kadar sepatutnya, jurutol hendaklah melakukan (rujuk perkara 9.8.2.5 Pencerobohan Tol).

i) Laporkan terus kepada Penyelia Plaza menerusi interkom.

9.8.2.8 Penggunaan Kad Servis

Kad Servis adalah bagi kegunaan kenderaan syarikat sahaja atau yang telah ditetapkan penggunaan oleh syarikat.

Cara Pengendalian

a) Tekan butang kelas kenderaan sebenar.

b) Pemandu sentuh Kad TnG pada '*TnG Reader*' dan pastikan maklumat mengenai kad TnG tersebut tertera pada *'Toll Collector Console'* (TCC) terlebih dahulu.

Peringatan

i. Sekiranya Kad TnG disenarai hitam,kad tidak boleh dibaca, tidak sah atau tiada kad, jurutol hendaklah meminta pengguna membayar secara tunai dan menggunakan Kad MT yang dibekalkan oleh Penyelia Plaza dengan menyentuh kad tersebut pada '*reader*'. Jurutol hendaklah merekodkan setiap penggunaan kad di dalam Borang Laporan Syif Operasi (B9.00). Duit kutipan bagi penggunaan Kad MT diserahkan kepada Penyelia Plaza sewaktu tamat syif.

ii. Jika pengguna gagal membuat bayaran tunai, tekan butang Tidak Bayar / Bayar Lewat '*IOU*' (rujuk perkara 9.8.2.5 Pencerobohan Tol).

iii. Jika Kad MT hilang atau patah, Jurutol dikehendaki membayar ganti rugi kad berserta dengan nilai di dalam kad serta-merta.

9.8.2.9 Kenderaan EXPERT, Jika menunda

Cara Pengendalian

a) Tekan butang kelas kenderaan sebenar.

b) Pemandu sentuh'*Touch*' Kad TnG pada '*TnG Reader*' dan pastikan maklumat mengenai Kad Tng tersebut tertera pada *'Toll Collector Console'* (TCC) terlebih dahulu.

c) Tekan butang 'TERIMA'

d) Tekan butang 'SET SEMULA'

e) Tekan butang kelas kenderaan yang ditunda

f) Ambil bayaran mengikut kelas sebenar dari pengguna

g) Tekan butang 'RESIT' dan serahkan resit sekiranya diminta.

h) Buat catatan di dalam Borang Laporan Syif Operasi (B9.00).

CONTROLLED COPY NO 18

i) Sekiranya pengguna enggan membayar kadar sepatutnya, jurutol hendaklah melakukan (rujuk perkara 9.8.2.5 Pencerobohan Tol)

j) Laporkan terus kepada penyelia plaza menerusi Interkom

9.8.2.10 Untuk *'Manual Temporary Lane'*(MTL) di dalam pondok tol, Jurutol hendaklah menekan butang '*HPMC*' bagi memulakan operasi dan menekan butang '*HPMC*' sekali lagi bagi menamatkan *'Manual Temporary Lane'*(MTL).

9.8.2.11 Sekiranya melakukan *'Manual Temporary Lane'* (MTL) di lapisan belakang (sebagai contoh di bawah payung), Jurutol dikehendaki bersedia dan menerima bayaran apabila diberikan oleh pengguna.

Cara Pengendalian

a) Tentukan kelas sebenar kenderaan dan meminta bayaran dari pengguna.

b) Berikan Resit Gantian yang telah di cop tarikh semasa mengikut kelas kenderaan tersebut kepada pengguna.

c) Koyakkan Resit Gantian yang tidak diambil oleh pengguna serta-merta.

d) Musnahkan Resit Gantian serta-merta sekiranya tidak diambil oleh pengguna.

e) Catatkan penggunaan Resit Gantian didalam Rekod didalam Borang Laporan Syif Operasi (B9.00) jumlah penggunaanya.

9.8.2.12 Sekiranya operasi pungutan dibuat secara manual disebabkan kerosakan peralatan tol, kesesakan dan bekalan elektrik terputus, Jurutol dikehendaki membuat catatan jenis transaksi luarbiasa di dalam Borang Laporan Syif Operasi (B9.00) melainkan untuk pengguna Kad Servis yang mesti membayar tunai dan Resit Gantian hendaklah diberikan.

9.8.2.13 Jika berlaku kerosakan lorong 5 meter bagi Plaza Tol Kundang, jurutol hendaklah membuka lorong berikutnya dengan menekan butang untuk *'Swing Gantry'* dan mengaktifkan *'Mutlti Class Transaction'* sepenuhnya. Laporkan dengan kadar segera jika berlaku sebarang kerosakan sistem atau peralatan tol kepada penyelia bertugas.

9.9 Rehat

9.9.1 Waktu rehat ditentukan dan hanya setelah mendapat arahan / kebenaran daripada penyelia plaza sahaja.

9.9.2 Interkom Penyelia untuk meminta kebenaran untuk merahkan *'Overhead Traffic Light'* (OTL).

9.9.3 Tutup *'Manual Lane Barrier'* (MLB) – jika tiada pengganti

9.9.4 Tamat '*Job*' – *'Toll Collector Console'* (TCC)

9.9.5 Hantar wang kutipan yang melebihi anggaran RM1,000.00 ke '*Stocker*' menggunakan *'Automatic Cash Transfer System'* (ACTS) sebelum berehat kecuali bagi Plaza Tol Kundang.

9.9.6 Simpan wang kutipan hanya di dalam *'Safe Depository Locker'* (SDL).

9.9.7 Sambung operasi kutipan selepas waktu rehat tamat dengan segera.

CONTROLLED COPY NO 18

9.9.8 Maklumkan kepada Penyelia Plaza yang bertugas sebelum turun semula ke lorong dan sebelum menyambung semula tugas di dalam pondok tol.

9.9.9 Serah wang apongan yang diterima semasa memulakan tugas dan tandatangan di dalam Buku Lorong dan Wang Apongan (R2.00), jika kutipan tol mencukupi bagi menampung pertukaran wang semasa bertugas.

9.9.10 Jurutol yang bertugas secara terus menerus tanpa rehat boleh membuat tuntutan kerja lebih masa atas sebab-sebab berikut :-

a) Trafik sesak semua arah\

b) Pembukaan Lorong Tambahan Sementara (MTL)

c) Kekurangan tenaga kerja.

d) Peningkatan trafik secara mendadak

9.9.11 Bagi Plaza Tol Kundang rehat akan di ganti oleh penyelia bertugas / jurutol sediada bergantung kepada keadaan semasa.

9.10 Jurutol Pengganti

9.10.1 Jurutol ini bertugas untuk menggantikan tugas di lorong untuk jurutol utama yang diberi rehat, sakit atau di dalam kecemasan. Tugas dan tanggungjawab jurutol pengganti adalah sama seperti jurutol utama di mana wang apongan dan Resit Gantian akan juga diperuntukkan untuk beliau. Di akhir syif, beliau dikehendaki mengisi borang dan menyerahkan wang kutipan sama seperti yang dilakukan oleh jurutol utama.

9.11 Penamatan Tugas Di Lorong / Pondok Tol

9.11.1 Jurutol menutup lorong hanya setelah menerima arahan daripada Penyelia Plaza.

Cara pengendalian

a) Jurutol merahkan '*Overhead Traffic Light*' (OTL) dan menurunkan '*Manual*

b) *Lane Barrier*' (MLB) hanya apabila tiada kenderaan memasuki lorongnya.

c) Jurutol menekan kekunci 'TAMAT' pada mesin '*TCC*'.

d) Jurutol menekan kekunci 'MASUK' pada mesin '*TCC*'.

e) Kunci pondok tol sekiranya perlu atau tiada Jurutol akan meneruskan operasi di pondok berkenaan. Bawa semua dokumen dan kesemua wang kutipan untuk pengiraan di bilik pengiraan. Jurutol tidak dibenarkan berehat, mengunjungi atau melencong ke mana-mana tempat / bilik sebaliknya hendaklah terus menuju ke bilik pengiraan (TOD).

9.12 Tugas-tugas pengiraan didalam bilik penggiraan '*Tour Of Duty*' (TOD)

9.12.1 Jurutol mengira dan mengisytiharkan semua wang kutipan tersebut dengan mengisi Borang Laporan Pungutan (B3.00) seperti di **Lampiran H**.

9.12.2 Seterusnya Jurutol tersebut menyerahkan semua wang kutipan dan Borang Laporan Pungutan (B3.00) untuk dikira oleh Penyelia Plaza.

9.12.3 Sekiranya terdapat perbezaan di antara pengiraan Jurutol dan pengiraan Penyelia Plaza, kedua-dua pihak dikehendaki mengira semula dan mengesahkan jumlah sebenarnya.

CONTROLLED COPY NO 18

9.12.4 Setelah jumlah tersebut dipersetujui, Jurutol dan Penyelia Plaza akan menurunkan tandatangan di dalam Borang Laporan Pungutan (B3.00) tersebut dan Jurutol akan menerima salinannya.

9.13 Tugas-tugas Penyemakan dan Penyesuaian Data *'Reconciliation'*

9.13.1 Bagi membuat penyemakan data lorong tunai, pastikan dokumen-dokumen berikut diserahkan kepada penyelia bertugas :

a) Borang Laporan Pungutan Jurutol (B3.00)

b) Laporan *'Tour of Duty'* (TOD) yang telah dicetak *'Print'*.

c) Borang Laporan Syif Operasi (B9.00).

d) Borang Aduan / Pencerobohan Tol (B4.00).

e) Surat Pengecualian Tol (sekiranya ada).

f) Resit Gantian yang belum digunakan.

g) *'Counterfoil'* Resit Gantian yang habis digunakan

h) Notis Bayaran Tol Yang Belum Dijelaskan yang belum digunakan.

i) Salinan Notis Bayaran Tol Yang Belum Dijelaskan yang telah digunakan.

9.13.2 Bagi membuat penyemakan data lorong tambahnilai *'Reload Lane'*, pastikan dokumen-dokumen berikut diserahkan kepada penyelia :

a) Borang Laporan Pungutan Jurutol (B3.00)

9.13.3 Kira baki Resit Gantian dan sahkan di dalam Borang Laporan Syif Operasi (B9.00) jumlah penggunaannya.

9.13.4 Jurutol hendaklah hadir serta menyaksikan proses penyemakan dan penyesuaian data berpandukan laporan *'End–of–Job'* (EOJ) dan borang- borang yang telah diserahkan kepada Penyelia Semak Data seperti di **Lampiran I**.

9.13.5 Setelah itu Jurutol hendaklah menyemak Borang Penyesuaian Pungutan Tol (B7.00) dan megesahkannya jika bersetuju seperti di **Lampiran J**.

9.13.6 Pegawai Plaza perlu menjalankan sesi kaunseling untuk setiap kesalahan yang berulang atau melebihi RM10.00 dan keatas terhadap jurutol terbabit dengan mengisi Borang Perhubungan Perusahaan 1 (B12.00) seperti di **Lampiran K** serta memajukan kepada HOD untuk tindakan selanjutnya.

9.13.7 Walaubagaimanapun, pengesahan kepada setiap kejadian adalah tertakluk kepada penyesuaian data akhir yang dilakukan oleh TOM.

9.13.8 Surat Peringatan akan dikeluarkan oleh Jabatan Tol dan ditandatangani oleh HOD bagi setiap kesalahan yang ketiga atau lebih pada bulan yang sama.

9.13.9 Sekiranya kejadian tersebut masih berlaku selepas surat peringatan ketiga dikeluarkan oleh TOM, HOD akan mengesyorkan kepada HTOM supaya kes tersebut dirujuk ke Jabatan Khidmat Sokongan Korporat supaya tindakan seterusnya dengan mengeluarkan Surat Amaran diatas kesalahan perbezaan kutipan seperti berikut:

(a) melebihi lima (5) kali atau lebih RM50.00 dalam masa satu (1) bulan – yang mana terdahulu.

CONTROLLED COPY NO 18

9.13.10 Tindakan yang lebih berat boleh diambil sekiranya terdapat perbezaan yang melebihi kadar yang tertulis di atas berdasarkan kepada setiap kes yang dirujuk.

9.13.11 Semua kurangan hendaklah dijelaskan serta-merta.Kegagalan menjelaskan kurangan akan diambil tindakan disiplin.

9.13.12 Sebarang kelewatan dalam pembayaran dan / atau penyerahan kurangan yang disebabkan masalah sistem dan / atau masalah-masalah lain yang memerlukan tindakan lanjut atau pertimbangan hendaklah dilaporkan terus kepada HOD berserta dokumen sokongan.

9.14 Penamatan Syif / Tugas

9.14.1 Adalah menjadi tanggungjawab jurutol memastikan Bangunan Plaza sentiasa bersih dan kemas.

9.14.2 Semua peralatan yang diterima semasa permulaan syif hendaklah diserahkan kembali kepada Penyelia Plaza.

9.14.3 Sentuh *'Touch'* kad kedatangan pada *'reader'* di pintu *'Staff Entrance'* untuk penamatan syif.

10.0 LORONG TAMBAH NILAI (RELOAD LANE)

10.1 Lorong tambah nilai adalah kemudahan yang disediakan kepada pengguna untuk membuat tambah nilai di lorong atau plaza tol terpilih yang ditentukan oleh pihak pengurusan.

10.1.1 Cara Pengendalian Tambah nilai Kad TnG

a) Login dan masukkan nombor ID.

b) Terima Kad TnG berserta bayaran.

c) Dapatkan pengesahan jumlah tambah nilai sebenar daripada pengguna.

d) Letakkan Kad TnG diatas mesin *'Portable Reload Terminal'* (PRT).

e) Memasukkan jumlah sebenar tambah nilai mengikut permintaan pengguna.

f) Tunggu sehingga resit dikeluarkan oleh *'Portable Reload Terminal'* (PRT)

g) Tekan kelas kenderaan sebenar.

h) Sentuh'*Touch*' Kad TnG pada *'Tng Reader'*.

i) Serahkan Kad TnG, resit berserta baki jika ada.

j) Berikan ucapan terima kasih kepada pengguna.

10.1.2 Pembatalan Tambah nilai Kad TnG

(a) Mengambil semula Kad TnG berserta resit asal dari pengguna

(b) Semak resit asal dan sahkan nilai yang dimasukkan.

(c) Maklumkan kepada Penyelia Plaza (Tunggu arahan seterusnya)

(d) Lakukan pembatalan nilai yang salah

(e) Memasukkan jumlah nilai sebenar

CONTROLLED COPY NO 18

(f) Serahkan kad TnG, resit baru berserta baki jika ada.

(g) Berikan ucapan terima kasih.

Peringatan
Dapatkan pengesahan daripada pengguna terlebih dahulu sebelum memasukkan nilai di dalam kad TnG bagi mengelak sebarang permasalahan.

Pembatalan tambah nilai yang salah di dalam Kad TnG hanya boleh dilakukan sekiranya pengguna masih berada dilorong dan Kad TnG belum sentuh pada *'Tng Reader'*. Jika terdapat pengguna yang ingin membuat aduan berhubung pembatalan tambahnilai salah selepas sentuh *'Touch'* pada *'Tng Reader'*. Minta pengguna berjumpa dengan Penyelia Plaza untuk tindakan seterusnya.

10.2 Transaksi Tidak Berjaya *'Unsuccessful Transaction'*

10.2.1 *'Unsuccessful Transaction'* boleh dikategorikan seperti berikut :

(a) Terdapat masalah Kad TnG sewaktu tambah nilai (contoh : kad rosak,senarai hitam, dll)

(b) Masalah sistem – resit menunjukkan tertera nilai yang dimasukkan tidak berjaya *'Unsuccessful'*

(c) Penalti yang dikenakan oleh Pihak TnG disebabkan transaksi tidak lengkap.

10.2.2 Penalti *'Double Charge'*- cara pengendalian (setelah nilai berjaya dimasukkan)

(a) Serahkan resit dan baki jika ada.

(b) Maklumkan kepada pengguna

(c) Laporkan terus kepada Penyelia Plaza

(d) Minta pengguna berjumpa dengan Penyelia Plaza

(e) Berikan ucapan terima kasih

Peringatan
Tidak dibenarkan membuat transaksi berikutnya. Kegagalan mengikut arahan menyebabkan kurangan didalam kutipan adalah menjadi tanggungjawab Jurutol untuk menggantikan semula nilai kurangan tersebut.

10.3 Kad TnG Rosak

10.3.1 Cara pengendalian

(a) Maklumkan kepada pengguna

(b) Serahkan kembali wang yang diterima

(c) Berikan ucapan terima kasih

(d) Laporkan terus kepada Penyelia Plaza

10.4 Masalah Sistem (Resit Tertera *'Unsuccessful'*)

10.4.1 Cara pengendalian (Berjaya)

(a) Terima Kad TnG berserta bayaran

CONTROLLED COPY NO 18

(b) Semak resit asal yang telah dicetak *'Print'* untuk memastikan tambahnilai berjaya.

- Baki sebelum yang tertera pada resit yang dicetak
- Baki selepas yang tertera pada resit yang dicetak

(c) Sentuh *'Touch'* Kad TnG pada *'Portable Reload Terminal'* untuk membuat pengesahan nilai yang dimasukkan.

(d) Simpan resit asal tersebut untuk rujukan Penyelia Plaza.

(e) Laporkan terus kepada Penyelia Plaza melalui interkom dengan serta-merta.

10.5 Cara pengendalian (Tidak Berjaya)

10.5.1 Semak resit yang telah dicetak *'Print'* untuk memastikan tambah nilai gagal.

(a) Baki sebelum yang tertera pada resit yang dicetak

(b) Baki selepas yang tertera pada resit yang dicetak

10.5.2 Sentuh *'Touch'* Kad TnG pada *'Tng Reader'* untuk membuat pengesahan nilai yang dimasukkan.

10.5.3 Serahkan kembali Kad TnG berserta wang yang terima kepada pengguna.

10.5.4 Berikan ucapan terima kasih.

Peringatan

Tidak dibenarkan membuat transaksi berikutnya. Kegagalan mengikut arahan menyebabkan kurangan didalam kutipan adalah menjadi tanggungjawab Jurutol untuk menggantikan semula nilai kurangan tersebut.

10.6 Penamatan Tugas Di Lorong Tol / Pondok Tol

10.6.1 Jurutol menamatkan tugas hanya setelah menerima arahan daripada Penyelia Plaza.

10.6.2 Jurutol melakukan perkara berikut :

(a) Jurutol merahkan *'Overhead Traffic Light'* (OTL) dan menurunkan *'Manual Lane Barrier'* (MLB) hanya apabila tiada kenderaan memasuki lorongnya.

(b) Tekan butang *'EXIT'*

(c) Tekan butang *'MENU'*.

(d) Masukkan nombor *'Badge'* Penyelia.

(e) Cetak *'Print'* LAPORAN'

10.7 Proses Penyerahan Wang Kutipan Tambah nilai dan Penyemakan Data

10.7.1 Jurutol mengira dan mengisytiharkan semua wang kutipan tersebut dengan mengisi Borang Laporan Pungutan (B3.00).

10.7.2 Seterusnya Jurutol tersebut menyerahkan semua wang kutipan dan Borang Laporan Pungutan (B3.00) untuk dikira dan disahkan oleh Penyelia Plaza.

CONTROLLED COPY NO 18

10.7.3 Sekiranya terdapat perbezaan di antara kiraan Jurutol dan kiraan Penyelia Plaza, kedua-dua pihak dikehendaki mengira semula dan mengesahkan jumlah sebenarnya di dalam Borang Laporan Pungutan (B3.00).

10.7.4 Setelah jumlah tersebut dipersetujui, Jurutol dan Penyelia Plaza akan menurunkan tandatangan di borang tersebut dan Jurutol akan menerima salinan Borang Laporan Pungutan (B3.00).

10.7.5 Jurutol hendaklah hadir serta menyaksikan proses penyemakan dan penyesuaian data berpandukan berikut :

(a) Borang Laporan Pungutan Jurutol (B3.00)

(b) *'Batch Summary'*

(c) *'Batch Detail'*

10.7.6 Jurutol hendaklah menyemak Borang Penyesuaian Kutipan *'Portable Reload Terminal'* (T2.00) dan mengesahkannya jika bersetuju. Jika terdapat sebarang perbezaan dalam kutipan tol melebihi RM10.00 (Sepuluh Ringgit) kes dirujuk perkara 9.13.6.

10.7.7 Tindakan yang lebih berat boleh diambil sekiranya terdapat perbezaan yang melebihi kadar yang tertulis di atas berdasarkan kepada setiap kes yang dirujuk.

10.7.8 Semua kurangan hendaklah dijelaskan serta-merta.Kegagalan menjelaskan kurangan akan diambil tindakan disiplin.

11.0 ADUAN PENGGUNA

11.1 Sekiranya terdapat aduan daripada pengguna, Jurutol hendaklah mengambil langkah -langkah berikut :

11.1.1 Dengar dengan teliti setiap aduan yang di terima.

11.1.2 Dapatkan maklumat lengkap atau pun perkara yang diadukan.

11.1.3 Minta pengguna berjumpa dengan penyelia plaza.

11.1.4 Laporkan kepada Penyelia Plaza melalui interkom serta-merta.

11.1.5 Jangan biarkan pengguna menunggu terlalu lama.

11.1.6 Gunakan pendekatan 3S (Salam, Senyum dan Sabar).

11.1.7 Ucapkan terima kasih kepada pengguna.

12.0 PERALATAN DI BANGUNAN PENYELIAAN

12.1 *'Plaza Computer System'* (PCS)

12.1.1 *'PCS'* berfungsi untuk mengumpul, merekod dan mengurus data dari sistem kutipan tol di setiap plaza tol. Maklumat terkini diterima dari lorong tol melalui sistem rangkaian komputer yang akan diselia oleh Penyelia Plaza. Data juga akan dihantar ke *Head Quarters Computer System* (HQCS) yang terdapat di Kompleks Operasi Lebuhraya KL-Kuala Selangor.

12.2 Interkom

12.2.1 Interkom adalah alat perhubungan dua hala di antara Penyelia Plaza di bangunan penyeliaan dengan jurutol di pondok tol serta pengguna di lorong SmartTag dan TnG. Sistem ini membolehkan Penyelia Plaza berkomunikasi sama ada dengan satu

CONTROLLED COPY NO 18

atau kesemua lorong / pondok tol. Manakala jurutol / pengguna SmartTag atau TnG di lorong / pondok tol hanya boleh berkomunikasi dengan Penyelia Plaza di bilik kawalan sahaja tetapi tidak dengan jurutol / pengguna di lain-lain lorong / pondok tol.

12.3 *'Closed Circuit Television'* (CCTV)

12.3.1 *'CCTV'* ditempatkan di sekitar kawasan plaza tol bertujuan mengawasi serta menjaga keselamatan kakitangan yang bertugas serta kawasan sekitar plaza tol. Terdapat 4 jenis *'CCTV'* sedia terpasang:

(a) *'CCTV 1'* - mengawasi kawasan di dalam bangunan penyeliaan.

(b) *'CCTV 2'* - mengawasi lorong- lorong tol.

(c) *'CCTV 3'* - mengawasi kawasan persekitaran plaza tol.

(d) *'CCTV 4'* - mengawasi kakitangan di dalam Pondok Tol

12.4 *'Public Address'* (PA) *'System'*

12.4.1 Sistem (PA) adalah alat sokongan kepada Penyelia Plaza untuk membuat pengumuman atau arahan kepada jurutol atau orang awam secara umum di kawasan plaza tol.

12.5 *'Automatic Cash Transfer System'* (ACTS)

12.5.1 *'ACTS'* adalah satu sistem / alat yang membolehkan Penyelia Plaza dan jurutol menghantar / menerima barangan kecil dan ringan seperti wang pungutan, resit gantian dan wang apongan kepada penyelia plaza / jurutol melalui perantaraan iaitu *'Main Station'* dan / atau *'Stocker'* di plaza tol kepada *'DAB Station'* di pondok tol.

12.5.2 Jurutol perlu menyentuhkan *'Touch Key'* mereka di *'Reddition Station'* di bilik pengiraan untuk mendapatkan kembali kapsul masing-masing dari *'Stocker'*. *'Touch Key'* akan diberikan kepada Jurutol sebelum mula bertugas pada setiap syif yang mesti dipulangkan pada setiap tamat syif.

12.5.3 Hanya seorang sahaja jurutol yang dibenarkan berada di dalam bilik *'Stocker'* ketika proses pengeluaran / mendapatkan kembali kapsul dilakukan.

12.5.4 Peralatan ini tidak disediakan di Plaza Tol Kundang.

12.6 *'Real Time Display Monitoring'* (RTDM)

12.6.1 Berfungsi sebagai alat pemerhatian untuk aktiviti-aktiviti dan juga tempat untuk menerima sebarang penggera daripada lorong / pondok tol. Ia memaparkan status semua lorong di dalam satu paparan. Ia juga sebagai tempat pemerhati bagi status peralatan dan transaksi di lorong / pondok tol dalam masa sebenar.

12.7 *'Tour Of Duty'* (TOD)

12.7.1 Berfungsi untuk merekodkan kehadiran dan pengisytiharan wang kutipan tol setelah jurutol tamat tugas di lorong / pondok tol.

13.0 PERALATAN DI PONDOK / LORONG TOL

13.1 *'Overhead Traffic Light'* (*OTL*)

13.1.1 *'OTL'* dikawal melalui *'Toll Collector Console'* (TCC)' sebagai pemberitahuan dan panduan kepada pengguna yang menunjukkan sama ada lorong dibuka (hijau) atau lorong ditutup (merah).

CONTROLLED COPY NO 18

13.2 *'Manual Lane Barrier'* (MLB)

13.2.1 *'MLB'* dikendalikan secara manual untuk memaklumkan kepada pengguna sama ada lorong dibuka atau ditutup. *'MLB'* mempunyai hubungan terus dengan *'OTL'* dimana *'OTL'* hanya boleh dihijaukan apabila *'MLB'* dibuka. Jika *'MLB'* ditutup, *'OTL'* akan merah secara otomatik.

13.3 *'Automatic Lane Barrier'* (ALB)

13.3.1 *'ALB'* dikawal secara otomatik oleh sistem komputer lorong mengikut jenis transaksi yang dilakukan di *'Toll Collector Console'* (TCC)'.

13.4 *'Lane Traffic Light'* (LTL)

13.4.1 *'LTL'* dikawal secara otomatik oleh sistem komputer lorong. *'LTL'* akan hijau apabila pengesahan bayaran tol telah dilakukan oleh Jurutol dan akan kembali merah apabila kenderaan telah melaluinya.

13.5 *'Toll Fare Indicator '*(TFI)

13.5.1 *'TFI'* memaklumkan kepada pengguna dan juga jurutol tentang kelas kenderaan, kadar bayaran yang dikenakan dan kata-kata ucapan mengikut jenis transaksi yang dilakukan.

13.6 *'Amber Security Beacon'* (ASB)

13.6.1 *'ASB'* mengeluarkan bunyi siren dan kilauan cahaya selama 5 saat apabila berlaku pencerobohan di lorong. Ia juga boleh berlaku apabila kenderaan meninggalkan lorong sebelum jurutol sempat melakukan transaksi secara sempurna di *'TCC'*.

13.7 *'Automatic Vehicle Classification'* (AVC)

13.7.1 *'AVC'* terdiri daripada *'Treadles'* dan *'Optical Barrier'*. Ia boleh mengesan dan mengklasifikasikan kenderaan yang lalu di lorong.

13.8 *'Emergency Alarm Footswitch'* (FSW)

13.8.1 *'FSW'* diletakkan di dalam setiap pondok tol untuk digunakan oleh jurutol untuk menghantar isyarat kecemasan kepada Penyelia Plaza sewaktu kecemasan, jika perlu.

13.9 *'Dot Matrix Receipt Printer '*(DMRP)

13.9.1 *'DMRP'* digunakan untuk mencetak resit tol, iaitu resit pembayaran kepada pengguna. Resit hanya perlu dicetak jika diminta oleh pengguna sahaja.

13.10 *'Toll Collector Console'* (TCC)

13.10.1 *'TCC'* adalah peralatan utama yang digunakan oleh Jurutol semasa bertugas di pondok tol. Ia mengandungi butang-butang (tetapi tidak tehad) seperti berikut:

(a) Butang pengkelasan jenis kelas kenderaan.

(b) Butang jenis transaksi.

(c) Butang kawalan *'OTL'*.

(d) Butang pembetulan proses transaksi secara terhad.

(e) Butang pencetak resit

CONTROLLED COPY NO 18

13.11 Interkom

13.11.1 Interkom adalah alat perhubungan yang digunakan untuk berhubung di antara jurutol / pengguna di pondok / lorong tol dengan Penyelia Plaza di bilik kawalan.

13.12 *'Lane Technical Cabinet'* (LTC)

13.12.1 *'LTC'* adalah kabinet yang mengandungi sistem komputer lorong yang mengawal semua peralatan di lorong.

13.13 *'Delivery and Acceptance Booth* (DAB) *Station'*.

13.13.1 *'DAB Station'* adalah alat / tempat penerimaan dan penghantaran kapsul menggunakan sistem ACTS di dalam pondok tol. Jurutol diwajibkan menggunakan kemudahan ini untuk menghantar wang pungutan ke *'Stocker'* setiap kali nilai wang pungutan telah dianggarkan melebihi RM 1,000.00 (Satu Ribu Ringgit Malaysia) pada satu-satu masa atau sejam beroperasi mengikut keperluan atas pertimbangan keselamatan. Penyelia plaza hendaklah dimaklumkan sebelum setiap penghantaran dibuat.

13.13.2 Peralatan ini tidak disediakan di Plaza Tol Kundang.

13.14 Pengesan Wang Palsu *'Money Detector'*

13.14.1 Pengesan wang palsu disediakan di dalam setiap pondok tol bagi menguji ketulenan wang kertas yang diterima daripada pengguna. Jurutol berhak untuk tidak menerima wang kertas daripada pengguna jika disyaki palsu / rosak dengan cara yang sopan dan bijak. Serahan wang pungutan yang mengandungi wang yang disyaki palsu / rosak setelah disahkan oleh syarikat keselamatan yang dilantik akan dianggap sebagai kurangan pungutan.

13.15 *'Air Cond* dan *Air Curtain'*

13.15.1 *'Air-cond'* dan *'Air-Curtain'* disediakan di dalam setiap pondok tol. *'Air-cond'* hendaklah sentiasa dipasang untuk keselesaan jurutol dan juga untuk mengelakkan peralatan di dalam pondok tol menjadi terlalu panas *'Overheat'*. *'Air-Curtain'* pula digunakan untuk mengurangkan kemasukan asap dan / atau habuk ke dalam pondok tol.

13.16 *'Electronic Toll Collection'* (ETC)

13.16.1 *'ETC'* adalah satu sistem pembayaran tol secara elektronik dari wang elektronik pra-bayar yang telah dimasukkan ke dalam Kad TnG pengguna.

13.16.2 Bayaran dikenakan secara automatik apabila pengguna melalui lorong-lorong tol yang berkenaan dengan cara pengguna menyentuhkan Kad TnG atau secara bacaan gelombang infra-merah SmartTAG.

13.16.3 Sistem ini akan membolehkan pengguna melalui lorong khas TnG atau SmartTAG.

14.0 KEMUDAHAN DI PLAZA TOL DAN SEKITARNYA

14.1 Lorong 3 meter lebar untuk kereta dan kenderaan perdagangan ringan.

14.2 Lorong 5 meter lebar untuk kereta dan kenderaan perdagangan berat.

14.3 Lorong tambahnilai 24 jam (Dua puluh empat) disemua plaza tol yang terpilih.

14.4 Lorong *'Multi Class Tng'* bagi Plaza Tol Kundang Timur dan Plaza Tol Kundang Barat.

14.5 Penjualan Kad TnG, Smart TAG dan tambahnilai dilorong di Plaza Tol Kundang Timur dan Plaza Tol Kundang Barat.

CONTROLLED COPY NO 18

14.6 Kaunter Khidmat Jualan (POS) bagi urusan tambahnilai , penjualan Kad TnG, Smart TAG dan aksesori TnG di Plaza Tol Kuang Timur dan Plaza Tol Kuang Barat.

14.7 *'Island'* konkrit untuk menempatkan pondok tol dan peralatan lain dengan kelebaran 2 meter.

14.8 Lorong 2.5 meter lebar untuk laluan motorsikal.

14.9 Bangunan Penyeliaan.

14.10 Sub-stesen TNB untuk punca bekalan kuasa elektrik.

14.11 Stesen minyak

14.12 Kanopi tol.

14.13 Surau, bilik rehat dan tandas di dalam bangunan penyeliaan untuk kegunaan pekerja.

14.14 Tempat letak kenderaan untuk pekerja dan orang awam.

14.15 Pagar keselamatan di sekeliling bangunan penyeliaan

14.16 Tempat meletak kenderaan awam.

14.17 Surau awam.

14.18 Tandas awam

15.0 PERKARA-PERKARA YANG MESTI DIPATUHI

15.1 Mematuhi semua prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak syarikat.

15.2 Memakai pakaian seragam yang dibekalkan dengan lengkap sebagaimana yang telah ditetapkan oleh pihak syarikat.

15.3 Sentiasa mengamalkan budaya kerja cemerlang serta mesra pengguna seperti bersopan santun, ceria, berbudi bahasa, memberikan ucapan selamat kepada pengguna dan bermuka manis dengan senyuman.

15.4 Menutup dan mengunci pintu pondok tol (semasa bertugas) untuk keselamatan dan keselesaan.

15.5 Membuat pungutan yang tepat semasa bertugas di lorong.

15.6 Memberikan resit kepada pengguna hanya apabila diminta semasa operasi biasa.

15.7 Semasa operasi *'Manual Temporary Lane'*(MTL), Jurutol dikehendaki memberikan resit gantian kepada setiap pengguna tetapi jika pengguna tersebut menolak, Jurutol dikehendaki memusnahkan resit gantian tersebut dengan serta-merta.

16.0 PERKARA-PERKARA YANG DILARANG (Apendix 1)

16.1 Dilarang mengutip lebih atau kurang daripada kadar tol yang telah ditetapkan.

16.2 Membawa makanan dan / atau minuman ke dalam pondok tol dan menerima sebarang makanan dan / atau minuman daripada pengguna. Kelonggaran diberikan untuk bulan ramadhan sahaja.

16.3 Air mineral / minuman kosong di dalam botol yang boleh ditutup ketat untuk mengelakkan tumpahan ke atas peralatan elektronik. Dilarang minum semasa berurusan dengan pengguna.

16.4 Makanan dan minuman yang bersesuaian untuk berbuka puasa di bulan Ramadhan.

CONTROLLED COPY NO 18

16.5 Membawa atau membaca sebarang surat khabar, majalah atau buku atau menerima sebarang surat khabar, majalah atau buku daripada pengguna.

16.6 Berkeliaran di kawasan lorong / pondok tol atau meninggalkan pondok tol tanpa kebenaran.

16.7 Duduk berdua-duaan di dalam pondok tol tanpa kebenaran penyelia plaza.

16.8 Menutup lorong semasa kenderaan masih berbaris di lorong.

16.9 Menukar wang sesama jurutol kerana dikhuatiri berlaku masalah kurangan atau lebihan didalam kutipan.

16.10 Membuat pertukaran wang dengan pengguna atau orang awam.

16.11 Menekan kelas kenderaan sebelum memastikan dengan tepat kelas kenderaan tersebut.

16.12 Mencetak resit tol tanpa sebab yang munasabah.

16.13 Tidak memusnahkan resit yang tidak diminta atau diambil oleh pengguna.

16.14 Memulangkan baki kepada pengguna dengan denominasi wang syiling RM0.01 dan / atau RM0.05.

16.15 Membawa atau mendengar radio atau alat pemain muzik yang menggunakan sambungan terus elektrik.

16.16 Dan lain-lain perkara yang akan ditetapkan oleh pihak pengurusan.

16.17 Dilarang mencetak Batch Detail dan Batch Summary tambah nilai dilorong.

17.0 PERKARA – PERKARA YANG DILARANG (Apendix 2)

17.1 Menjual barangan / perkhidmatan atau meminta derma daripada pengguna.

17.2 Membawa atau menghisap rokok, '*vape*', ganja, dadah dan / atau bahan terlarang.

17.3 Membawa wang persendirian ke dalam pondok tol.

17.4 Membawa atau menggunakan telefon bimbit di dalam pondok tol.

17.5 Menyalahgunakan alat pemadam api di dalam pondok tol.

17.6 Meninggalkan wang pungutan di dalam pondok semasa rehat atau setelah selesai syif.

17.7 Tidak menggunakan (ACTS) apabila wang kutipan dianggarkan melebihi RM1,000.00 (Satu Ribu Ringgit) pada satu-satu masa atau sejam beroperasi kecuali bagi Plaza Tol Kundang.

17.8 Dan lain-lain perkara yang melibatkan penyelewengan yang disengajakan.

17.9 Merosakkan harta benda milik syarikat.

17.10 Dilarang membawa / meninggalkan kalkulator didalam pondok tol.

17.11 Dan lain-lain perkara yang akan ditetapkan oleh pihak pengurusan.

18.0 KESELAMATAN DAN KECEMASAN

18.1 Memastikan keselamatan kakitangan plaza yang bertugas dan juga harta benda syarikat di kawasan Plaza Tol berada dalam keadaan baik dan selamat.

CONTROLLED COPY NO 18

18.2 Bangunan Plaza

18.2.1 Memastikan pintu masuk ke Bangunan Plaza sentiasa tertutup selepas menggunakannya.

(a) *'Main Gate'*

(b) *'Staff Entrance'*

(c) *'Staff Gate'*

18.2.2 Melaporkan kepada penyelia bertugas jika terdapat kerosakan kepada pintu masuk ke Bangunan Plaza.

18.2.3 Melaporkan kepada penyelia jika ternampak perkara-perkara yang mencurigakan atas sebab-sebab keselamatan.

18.3 Lorong / Pondok Tol

18.3.1 Pastikan pondok tol sentiasa berkunci semasa bertugas.

(a) *'Sliding Door'* - Pintu Sisi

(b) *'Main Door'* - Pintu Utama / Belakang

18.3.2 Tidak membenarkan orang lain memasuki lorong / pondok tol tanpa kebenaran HODTOQM / Pegawai plaza.

18.3.3 Maklumkan kepada penyelia plaza jika terdapat perkara-perkara yang mencurigakan atau orang yang tidak dikenali berkeliaran di kawasan plaza atau lorong / pondok tol dengan segera

18.3.4 Melaporkan kepada penyelia jika terdapat kerosakan kunci pintu tersebut.

18.3.5 Merekod didalam Borang Laporan Shif Operasi (B9.00) setiap kerosakan yang dikenal pasti.

18.3.6 Melaporkan dengan serta merta kepada penyelia bertugas sekiranya terdapat pelawat, kontraktor atau orang awam yang berada di sekitar Lorong/Pondok Tol. Perkara ini bolehlah diabaikan sekiranya telah dimaklumkan terlebih dahulu oleh penyelia bertugas.

18.3.7 Sentiasa berhati-hati semasa melintas di antara lorong ke lorong yang lain.

18.3.8 Melaporkan dengan segera kepada penyelia bertugas sekiranya terdapat sesuatu yang membahayakan di laluan melintas seperti tumpahan minyak, kaca atau benda tajam.

18.3.9 Sekiranya terdapat kerosakan kepada peralatan elektrik di Pondok Tol, adalah dilarang menyentuh atau memperbaiki kerosakan tersebut. Laporkan terus kepada penyelia bertugas dan rekod didalam Borang Laporan Syif Operasi (B9.00).

18.3.10 Gunakan alat pemadam api *'Fire Extinguisher'* yang disediakan untuk memadam kebakaran di Pondok Tol jika keadaan mengizinkan.

18.4 Keselamatan Wang Kutipan

18.4.1 Semasa rehat, wang pungutan di tangan hendaklah disimpan di dalam *'SDL'*.

18.4.2 Hantar wang pungutan yang dianggarkan melebihi RM 1,000.00 (Satu Ribu Ringgit Malaysia) pada satu-satu masa atau sejam beroperasi mengikut keperluan atas

CONTROLLED COPY NO 18

pertimbangan keselamatan ke *'Stocker'* menggunakan *'Automatic Cash Transfer System'* (ACTS) yang disediakan kecuali bagi Plaza Tol Kundang.

18.4.3 Membuat pengesahan wang kertas yang diterima dengan menggunakan pengesan wang palsu *'Money Detector'*.

18.4.4 Jangan menerima atau menyimpan wang palsu semasa bertugas.

18.4.5 Jangan membuat pertukaran wang pungutan dengan pengguna, orang awam atau sesama jurutol tanpa kebenaran penyelia bertugas.

18.4.6 Semua wang pungutan atau penjualan Kad TnG hendaklah disimpan didalam laci yang disediakan.

18.4.7 Wang kutipan Tol, Wang Apongan dan Wang Jualan Kad TnG / Smart TAG tidak dibenarkan dipamerkan / dibawa secara terbuka (Wang boleh dilihat oleh pengguna) sama ada di dalam Pondok Tol atau sebaliknya.

18.4.8 Membawa wang kutipan tol menuju terus ke Bilik Pengiraan *'Tour of Duty'*(TOD) tanpa singgah di mana-mana tempat.

18.4.9 Dilarang memberi maklumat mengenai data jumlah kenderaan atau pun wang kutipan tol kepada pihak luar tanpa kebenaran pihak pengurusan LATAR.

18.4.10 Maklumkan serta merta kepada penyelia bertugas jika terdapat perkara-perkara yang mencurigakan

18.5 ACTS Rosak / Tidak Berfungsi

(a) Jika jurutol mempunyai anggaran wang kutipan melebihi RM4,000.00 (Empat Ribu Ringgit) sebelum waktu rehat atau sebelum tamat syif, Jurutol mesti interkom dan memaklumkan wang kutipan melebihi jumlah tersebut kepada Penyelia Plaza.

(b) Penyelia memberi kebenaran kepada jurutol bagi menutup sementara lorong (Sekiranya terdapat 2 lorong beroperasi dan aliran trafik tidak sesak) dan membawa wang kutipan yang melebihi RM4,000.00 (Empat Ribu Ringgit).

(c) Penyelia bertugas memberi arahan kepada pengawal keselamatan untuk mengiringi Jurutol.

(d) Jurutol perlu memastikan pengawal keselamatan mengiringi dari pondok tol hingga ke staff gate.

(e) Membawa wang kutipan terus ke Bilik Pengiraan *'Tour of Duty'* (TOD) tanpa singgah di mana-mana tempat dan

(f) Simpan kutipan tersebut didalam peti " Safe Depository Locker" peti SDL.

(g) Sekiranya terdapat 1 lorong beroperasi, Penyelia akan turun untuk mengambil wang kutipan yang melebihi RM4,000.00 (Empat Ribu Ringgit) dengan mengunakan beg seal (Tulis nama jurutol, tarikh) nombor beg seal akan diberi kepada jurutol untuk catatan dalam (B9.00).

18.6 Rompakan

18.6.1 Memastikan Pedal / Butang Kecemasan *'Emergency Footswitch'* (FSW) dan interkom boleh berfungsi dengan baik.

18.6.2 Pijak Pedal Kecemasan *'Emergency Footswitch'* (FSW) tekan butang interkom jika berkesempatan dan selamat.

CONTROLLED COPY NO 18

18.6.3 Jangan keluar dari pondok tol dan tunggu sehingga pengawal keselamatan atau ketibaan kakitangan lain (kecuali kebakaran).

18.6.4 Cuba mengenal pasti fizikal perompak seperti bangsa, nombor kenderaan, jenis kenderaan dan lain-lain perkara yang penting jika keadaan mengizinkan untuk tujuan laporan polis.

18.6.5 Jangan melawan dan ikut sahaja arahan yang diberikan perompak.

18.6.6 Jangan mengusik / mengalih bahan bukti (baki wang kutipan, pintu dan sebagainya).

18.6.7 Tutup lorong berkenaan jika diarahkan oleh Pengurus Plaza / Pegawai Plaza bagi siasatan pihak polis dijalankan.

18.6.8 Bertanggungjawab untuk membuat laporan polis dan juga memberikan kerjasama yang sewajarnya ketika siasatan daripada pihak yang bertanggungjawab dibuat.

18.7 Kebakaran

18.7.1 Dilarang melakukan sesuatu yang boleh menyebabkan kebakaran.

(a) Merokok di dalam pondok tol

(b) Membuat pembakaran terbuka

(c) Membawa pemetik api

18.7.2 Maklumkan terus kepada Penyelia Plaza kejadian kebakaran dan mendapatkan pertolongan dari pihak Bomba dan Penyelamat.

18.7.3 Padamkan api dengan menggunakan alat pemadam api *'Fire Extinguiser'* dan pastikan alat pemadam api berada ditempatnya sebelum dan selepas bertugas.

18.7.4 Dilarang membawa dan menggunakan peralatan elektrik yang didapati dari saluran bekalan elektrik di lorong yang boleh mengundang kebakaran.

18.7.5 Berkumpul di lokasi selamat yang diarahkan.

19.0 PENTADBIRAN OPERASI PLAZA

19.1 Bagi melancarkan perjalanan operasi tol, satu garis panduan telah dikeluarkan untuk rujukan serta tindakan semua kakitangan plaza tol.

19.2 Cuti Tahunan

19.2.1 Baki cuti hendaklah disemak sebelum membuat permohonan.

19.2.2 Berikan alasan yang kukuh untuk menyokong permohonan cuti.

19.2.3 Setiap permohonan cuti hendaklah sampai ke Jabatan Tol selewat-lewatnya 7 (Tujuh) hari waktu bekerja sebelum tarikh permulaan cuti yang dipohon seperti di **Lampiran L**.

19.2.4 Kelulusan permohonan cuti akan dimaklumkan selewatnya-lewatnya 3 (Tiga) hari dari tarikh permulaan cuti yang dipohon (tertakluk kepada keadaan).

19.2.5 Sebarang kelewatan atau kegagalan mematuhi syarat yang ditetapkan boleh menyebabkan permohonan cuti ditolak.

19.2.6 Pihak Pengurusan/Jabatan Tol berhak menolak atau membatalkan mana-mana cuti atas sebab-sebab kepentingan operasi.

CONTROLLED COPY NO 18

19.2.7 Cuti tahunan hendaklah dihabiskan didalam tahun tersebut kecuali mendapat kelulusan daripada pihak pengurusan atau sebagaimana yang telah ditetapkan oleh polisi syarikat.

19.2.8 Cuti yang tidak diambil akan lupus dengan sendirinya kecuali setelah membuat permohonan dan mendapat kelulusan pihak pengurusan atau sebagaimana yang telah ditetapkan oleh polisi syarikat

19.3 Cuti Gantian

19.3.1 Bertugas pada hari cuti umum yang telah diwartakan oleh pihak syarikat.

19.3.2 Jabatan Tol berhak menetapkan cuti gantian mengikut tarikh yang sesuai berdasarkan kepada keperluan operasi.

19.4 Cuti Kecemasan

19.4.1 Sebarang cuti kecemasan mesti mendapat kelulusan daripada HOD terlebih dahulu.

19.4.2 Maklumkan kepada penyelia bertugas selewat-lewatnya 3 (tiga) jam sebelum syif bermula (tertakluk kepada kes).

19.4.3 Borang permohonan cuti tersebut hendaklah diisi pada hari berikutnya berserta dengan dokumen / surat sokongan sebagai bukti pengesahan permohonan.

19.4.4 Penyelia Plaza hendaklah mencari pengganti kepada jurutol yang berkenaan jika diperlukan setelah mendapat kelulusan Pegawai Plaza / HOD berdasarkan keperluan operasi.

19.4.5 TOM berhak menolak mana-mana permohonan cuti kecemasan atas keperluan operasi atau gagal menyertakan dokumen/surat sokongan yang lengkap.

19.5 Cuti Sakit

19.5.1 Maklumkan kepada plaza 3 (tiga) jam sebelum syif bermula.

19.5.2 Maklumkan maklumat berikut kepada penyelia :-

(a) Nama klinik

(b) Nombor sijil cuti sakit – jika ada

(c) Tarikh cuti sakit

(d) Jenis penyakit / rawatan

(e) Jumlah cuti sakit yang diberikan

19.5.3 Serahkan sijil cuti sakit kepada penyelia pada hari pertama anda bertugas.

19.5.4 Penyelia Plaza hendaklah memaklumkan terus kepada Pegawai Plaza.

19.5.5 Sijil cuti sakit hendaklah sampai ke Jabatan Tol pada hari pertama bertugas.

Peringatan
Sekiranya sijil cuti sakit tidak diterima di dalam tempoh yang dinyatakan atau jurutol gagal menyerahkannya, maka pihak pengurusan berhak menganggap bahawa jurutol yang berkenaan telah gagal hadir bertugas pada tarikh yang tersebut.

Sebarang pindaan pada sijil cuti sakit akan dianggap sebagai cubaan menipu syarikat yang boleh dikenakan tindakan tatatertib termasuk penamatan perkhidmatan.

CONTROLLED COPY NO 18

19.6 Kerja Lebih Masa '*Overtime*' (KLM)

19.6.1 Kerja lebih masa yang telah dirancang dan ditetapkan oleh Pegawai Plaza / HOD tidak boleh ditolak atau ditukar oleh mana-mana jurutol kecuali dengan alasan yang kukuh selepas mendapat kelulusan.

19.6.2 Penyelia dikehendaki mencari pengganti untuk menggantikan jurutol terbabit supaya perancangan kerja lebih masa tidak terganggu setelah diarahkan oleh Pegawai Plaza / HOD.

19.6.3 Jurutol yang tidak hadir kerja lebih masa alasan tidak munasabah akan diambil tindakan displin.

19.6.4 Kehadiran lewat untuk kerja lebih masa juga akan dikira sebagai hadir lewat dan pengiraan kerja lebih masa akan bermula pada waktu ketibaan.

19.6.5 Sebarang kerja lebih masa untuk menggantikan kakitangan yang cuti kecemasan, cuti sakit atau tambahan lorong disebabkan pertambahan kenderaan secara mendadak (disebabkan kemalangan / majlis keramaian dll) hendaklah menghubungi Pegawai Plaza / HOD untuk kelulusan terlebih dahulu sebelum kerja lebih masa dilakukan.

19.6.6 Dapatkan tandatangan Penyelia Plaza setelah selesai bertugas.

19.6.7 Borang kerja lebih masa hendaklah dihantar kepada Penyelia Plaza setiap hujung bulan tanpa gagal seperti di **Lampiran M**.

19.7 Pertukaran Syif

19.7.1 Sebarang permohonan perlu menggunakan Borang Pertukaran Syif seperti di **Lampiran N**. Pertukaran syif adalah TIDAK DIBENARKAN sama sekali kecuali dalam keadaan-keadaan berikut:

(a) Kes kecemasan seperti kemalangan, sakit atau kematian.

(b) Urusan syarikat.

(c) Urusan Jabatan

(d) Urusan plaza.

(e) Mengimbangi keperluan tenaga kerja mengikut plaza atau syif.

19.7.2 Diarahkan oleh Pegawai Plaza / HOD untuk kepentingan operasi bagi mengimbangi kekosongan jadual yang berlaku disebabkan kekurangan kakitangan, penambahan tenaga kerja atau kakitangan bercuti.

19.8 Tidak Hadir Bertugas

19.8.1 Seseorang kakitangan akan dianggap tidak hadir bertugas atas alasan-alasan atau kejadian yang berikut :

(a) Tidak menyerahkan sijil asal cuti sakit.

(b) Meminda tarikh salinan asal cuti sakit tanpa kebenaran doktor yang berkenaan.

(c) Bercuti tanpa kelulusan HOD dan HTOM.

(d) Membuat pertukaran syif tanpa kelulusan Pengurus Plaza.

(e) Tidak hadir bertugas.

CONTROLLED COPY NO 18

19.9 Van Pekerja

19.9.1 Merupakan kemudahan yang disediakan bagi kakitangan Plaza Tol untuk ke tempat kerja. Jurutol adalah diwajibkan menaiki van pekerja yang disediakan oleh syarikat untuk pergi dan balik bertugas.
Waktu pergerakan dari hostel ke Plaza Tol.

(a) Syif A - 05:00 pagi

(b) Syif B - 1.00 tengahari

(c) Syif C - 9.00 malam

19.9.2 Kegagalan menaiki van pekerja yang disediakan oleh syarikat menyebabkan anda akan diambil tindakan tegas.

20.0 BORANG PERHUBUNGAN PERUSAHAAN 1 (BPP1) & SURAT TUNJUK SEBAB

20.1 Jika melanggar perkara - perkara yang mesti dipatuhi (rujuk Klausa 15.0) dan lain - lain perkara yang tidak mematuhi Arahan Kerja (WI 104.01)

(a) Satu hingga tiga (1-3) kali atau kesalahan yang sama dalam masa satu (1) tahun – Amaran Lisan.

(b) Empat hingga enam (4 - 6) kali atau kesalahan yang sama dalam masa satu (1) tahun – Kaunseling.

(c) Enam hingga sepuluh (6-10) kali atau kesalahan yang sama dalam masa satu (1) tahun – Surat tunjuk sebab

(d) Sebelas hingga dua belas (11-12) kali atau kesalahan yang sama dalam masa satu (1) tahun – Rujuk CSS

(e) Tiga belas (13) – Surat Tunjuk Sebab & Rujuk CSS untuk ditamatkan perkhidmatan.

20.2 Jika melanggar Perkara - Perkara yang dilarang (rujuk Klausa 16.0) dan lain – lain perkara yang tidak mematuhi Arahan Kerja (WI 104.01)

(a) Satu hingga tiga (1-3) kali atau kesalahan yang sama dalam masa satu (1) tahun – Amaran Lisan

(b) Empat hingga enam (4 - 6) kali atau kesalahan yang sama dalam masa satu (1) tahun – Kaunseling.

(c) Enam hingga sepuluh (6-10) kali atau kesalahan yang sama dalam masa satu (1) tahun – Surat tunjuk sebab

(d) Sebelas hingga dua belas (11-12) kali atau kesalahan yang sama dalam masa satu (1) tahun – Rujuk CSS

(e) Tiga Belas (13) – Surat Tunjuk Sebab & Rujuk HR untuk ditamatkan perkhidmatan

20.3 Surat Tunjuk Sebab dikeluarkan atas kesalahan seperti (rujuk Klausa 17.0)

(a) Satu hingga tiga (1-3) surat dikeluarkan oleh AM atau kesalahan yang sama dalam masa satu (1) tahun – Kaunseling

(b) Empat hingga lima (4-5) kesalahan yang sama dalam masa satu (1) tahun – Surat Tunjuk Sebab & Rujuk CSS

(c) Enam (6) – Surat Tunjuk Sebab dan Rujuk CSS untuk ditamatkan perkhidmatan

CONTROLLED COPY NO 18

20.4 Siasatan dilakukan atas kesalahan seperti (rujuk Klausa 17.2 & 17.8) dan lain – lain perkara yang tidak dipatuhi boleh menjejaskan / memburukan imej syarikat.

(a) Dua (2) minggu – Siasatan dan Rujuk CSS

(b) Jika Bersalah – Surat Tunjuk Sebab dan Rujuk CSS untuk ditamatkan perkhidmatan.

21.0 LAIN-LAIN RUJUKAN
Tiada

22.0 CARTA ALIRAN
Tiada

23.0 REKOD KUALITI
Tiada

24.0 LAMPIRAN

Lampiran A	-	Jadual Bertugas
Lampiran B	-	Borang Kehadiran Kakitangan Plaza Tol (B8.00)
Lampiran C	-	Buku Lorong dan Wang Apongan (R2.00)
Lampiran D	-	Borang Laporan Syif Operasi (B9.00)
Lampiran E	-	Notis Bayaran Tol Yang Belum Dijelaskan
Lampiran F	-	Surat Pengecualian Tol
Lampiran G	-	Borang Aduan / Pencerobohan Tol (B4.00)
Lampiran H	-	Laporan Pungutan Jurutol (B3.00)
Lampiran I	-	'End Of Job' (EOJ)
Lampiran J	-	Borang Penyesuaian Pungutan Tol (B7.00)
Lampiran K	-	Borang Perhubungan Perusahaan 1 (B12.00)
Lampiran L	-	Borang Cuti (CSS/F12)
Lampiran M	-	Borang Kerja Lebih Masa (CSS/F03)
Lampiran N	-	Borang Pertukaran Syif (B11.00)

NOTA

1. Jurutol mestilah mendapatkan taklimat keselamatan serta langkah-langkah yang perlu diambil daripada Penyelia Plaza jika berlaku sebarang kecemasan seperti rompakan,kebakaran dan lain lain yang boleh mendatangkan risiko kepada pekerja.

2. Sentiasa mengikut peraturan dan tidak melakukan perkara yang dilarang (16.0) yang boleh mendatangkan risiko kepada pekerja.

3. Untuk rujukan pengurusan risiko di Plaza Tol, sila rujuk ***Risk Management Procedure OP 101.08*** serta ***Risk Assessment Format RAF/TOM.***

CONTROLLED COPY NO 18

E25 LEBUHRAYA KL - KUALA SELANGOR

NOMBOR TELEFON / FAX PLAZA : 03-6145 1470

LAMPIRAN [A]

PLAZA TOL
IJOK

JADUAL BEKERJA PENYELIA-BAGI BULAN Jul 2018

NO.	NAMA	PLAZA	NO ID	01 Ahad	02 Isnin	03 Sel	04 Rabu	05 Khamis	06 Jumaat	07 Sabtu	08 Ahad	09 Isnin	10 Sel	11 Rabu	12 Khamis	13 Jumaat	14 Sabtu	15 Ahad	16 Isnin	17 Sel	18 Rabu	19 Khamis	20 Jumaat	21 Sabtu	22 Ahad	23 Isnin	24 Sel	25 Rabu	26 Khamis	27 Jumaat	28 Sabtu	29 Ahad	30 Isnin	31 Sel
1	Siti Nur Aliqah Azhar	IJK	22008	B	B	B	B	B	OFF	REST	A	A	A	A	A	A	OFF	REST	C	C	C	C	C	C	OFF	REST	B	B	B	B	B	B	OFF	REST
2	Maslia Mohd Saad	IJK	23001	REST	A	A	A	A	A	A	OFF	REST	C	C	C	C	C	C	OFF	REST	B	B	B	B	B	B	OFF	REST	A	A	A	A	A	A
3	Nurhafizah Nofilssam	IJK	21015	A	OFF	REST	A1	A1	A1	A1	C	C	OFF	REST	B	B	B	B	B	B	OFF	REST	A	A	A	A	A	A	OFF	REST	C	C	C	C
4	Muhammad Afiq Mohd Yusef	IJK	23009	C	C	C	OFF	REST	B	B	B	B	B	B	OFF	REST	A	A	A	A	A	A	OFF	REST	C	C	C	C	C	C	OFF	REST	B	B
5	TBA 1	IJK																																
6																																	
7																																	
8																																	
9																																	

JADUAL KERJA LEBIH MASA BAGI BULAN Jul 2018

NO.	NAMA	PLAZA	NO ID	01 Ahad	02 Isnin	03 Sel	04 Rabu	05 Khamis	06 Jumaat	07 Sabtu	08 Ahad	09 Isnin	10 Sel	11 Rabu	12 Khamis	13 Jumaat	14 Sabtu	15 Ahad	16 Isnin	17 Sel	18 Rabu	19 Khamis	20 Jumaat	21 Sabtu	22 Ahad	23 Isnin	24 Sel	25 Rabu	26 Khamis	27 Jumaat	28 Sabtu	29 Ahad	30 Isnin	31 Sel
1	Siti Nur Aliqah Azhar	IJK	22008				B1	B1																									
2	Maslia Mohd Saad	IJK	23001				A1	A1	A1	A1																								
3	Nurhafizah Nofilssam	IJK	21015						B1	B1																								
4	Muhammad Afiq Mohd Yusef	IJK	23009																															
5	TBA 1	IJK																																
6																																		
7																																		
8																																		
9																																		

PESANAN DARIPADA JABATAN OPERASI TOL

1)	Sebarang arahan / permintaan HANYA melalui atau dengan pengesahan Pegawai / Eksekutif / Penolong Pengurus / Ketua Jabatan.
2)	Penyelia Plaza yang bertugas digalakkan untuk melaksanakan sesi mukadimah sebelum memulakan syif.
3)	Jurutol wajib menghadiri sesi mukadimah yang dilaksanakan oleh Pegawai / Penyelia Plaza.
4)	Laporkan dengan segera kepada Pegawai / Eksekutif / Penolong Pengurus Jabatan Operasi Tol jika terdapat perkara-perkara yang diluar kebiasaan.
5)	Sentiasa memaklumkan sebarang maklumat operasi dengan ringkas dan tepat.
6)	Sentiasa mengingatkan dan memastikan jurutol mengamalkan konsep 3S (Senyum, Semyum, Saban).
7)	Pastikan anda dan jurutol mematuhi Polisi, Prosedur dan Arahan Kerja.
8)	Memastikan semua peralatan tol berfungsi dengan baik.
9)	Sentiasa memakai jaket keselamatan (safety vest) ketika berada di lorong tol.
10)	Pegawai / Eksekutif Jabatan Operasi Tol akan membuat penyusunan semula Kerja Lebih Masa untuk semua penyelia plaza mengikut keperluan operasi tol.
11)	Maklumkan kepada Pegawai / Eksekutif Jabatan Operasi Tol dan Penyelia Plaza yang bertugas sekurang-kurangnya 2 jam sebelum syif bermula sekiranya mengambil Cuti Sakit / Cuti Kecemasan.
12)	Jabatan Operasi Tol berhak menarik balik / membatalkan mana-mana cuti kakitangan yang telah diluluskan pada bila-bila masa, jika perlu.

NOMBOR TALIAN UNTUK DIHUBUNGI

Nama	Jawatan	No Telefon
En Rozaiman Ali	Ketua Jabatan - TEM	019-219 2434
En Zulkifli Otheman	Pgu. Pengurus Operasi Tol	019-351 7817
En Nor Syahril Mubarak Md Nor	Eksekutif, Tol	012-613 4757
Pn Maslinda Darus	Pegawai Tol	012-352 8086
Cik Norazlah Ahmad	Penyelia Plaza Kanan (HQ)	012-936 1307
Cik Hanisah Alias	Pembantu Tol	013-326 1104
TMC	-	03-5145 1515 / 019-278 0932

WAKTU SYIF KAKITANGAN

SYIF	MASA DARI	MASA HINGGA	CATATAN
A	05:45	14:45	KLM 1 jam - Tanpa Rehat (jika buda A+)
A1	05:45	18:45	KLM 4 jam
A+	08:00	17:00	-
B	13:45	22:45	KLM 1 jam - Tanpa Rehat (jika buda A+)
B1	18:45	06:45	KLM 3 jam
C	21:45	06:45	KLM 1 jam - Tanpa Rehat

Disediakan oleh-

NORAZIAH BT AHMAD
TARIKH : 25/6/2018

Disokong oleh- Penolong Pengurus

ZULKIFLI OTHMAN
TARIKH : 25/6/2018

Diluluskan oleh- Ketua Jabatan

ROZAIMAN ALI
TARIKH : 28/6/18

CONTROLLED COPY NO 18

LAMPIRAN [B]

BORANG KEHADIRAN KAKITANGAN PLAZA TOL

LATAR
KUANTAN SELANGOR EXPRESSWAY

Doc. Ref. : B8.00
Rev. No. : 0
Eff. Date : 15/06/2014

PLAZA TOL : IJK / TRT / KUE / KUW / KDE / KDW
SYIF : A / B / C

TARIKH : _____
HARI : ISNIN / SELASA / RABU / KHAMIS/ JUMAAT / SABTU / AHAD

HADIR

PENYELIA

BIL	NO. ID	NAMA	SYIF	TANDATANGAN	KLM

JURUTOL

BIL	NO. ID	NAMA	SYIF	TANDATANGAN	KLM

LATAR

LAMPIRAN [C]
BUKU LORONG DAN WANG APONGAN

Doc. Ref. : KL06
Rev. No. : 0
Eff. Date : 15/04/2014

TARIKH	NAMA	STAF	NO.ID	NO. LRN	TERIMA WANG APONGAN (RM)			SERAH WANG APONGAN (RM)			KEPERLUAN LORONG				KEPERLUAN LORONG						PENGHANTARAN WANG BANK JURUTOL									CATATAN PENYELIA
											TUKAR GANTIAN		KUNCI POKOK TOL		KUNCI ACTA		KUNCI CDS		KAPSEL ACTA		JUMLAH (1)			JUMLAH (2)			JUMLAH (3)			
					RM	TT JURUTOL	TT PENYELIA	RM	TT JURUTOL	TT PENYELIA	TT TERIMA	TT SERAH	TT TERIMA	TT SERAH	TT TERIMA	TT SERAH	TT TERIMA	TT SERAH	TT TERIMA	TT SERAH	RM	TT JURUTOL	TT PENYELIA	RM	TT JURUTOL	TT PENYELIA	RM	TT JURUTOL	TT PENYELIA	

LAMPIRAN [D]

BORANG LAPORAN SYIF OPERASI

LATAR
KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY

Doc. Ref. : B9.00
Rev. No. : 0
Eff. Date : 15/06/2014

PLAZA TOL : IJK / TRT / KUE / KUW / KDE / KDW
NAMA JURUTOL : _____
NO. ID : _____

SYIF : A / B / C
NO. LORONG : _____
TUGASAN : NORMAL / KLM

PERKARA	BUKA	TUTUP
TARIKH		
WAKTU		

BIL	NO. KENDERAAN	WAKTU	KELAS	KOD	BAYARAN (RM)	CATATAN
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

12 JAN 2022
ROLLED NO. 14

RINGKASAN LORONG ETC

KOD	JENIS	JUMLAH
1	TIADA KAD / TAG	
2	KAD / TAG - SENARAI HITAM	
3	KAD / TAG - BAKI KURANG	
4	KAD / TAG - TIDAK SAH	
5	KAD / TAG - ROSAK	
6	LAIN-LAIN	
C	CEROBOH TIDAK BAYAR	
CB	CEROBOH BERBAYAR	

RINGKASAN LORONG MANUAL

KOD	JENIS	JUMLAH
K	Kecuali	
S	Servis	
SS	Set Semula	
H	HPMC / MTL	
C	Cemas	
V	Violation	
IOU	IOU	
LL	Lain-lain	

PENERIMAAN OLEH JURUTOL

NO	KELAS 1			KELAS 2			KELAS 3			KELAS 4			KELAS 5		
	MULA	AKHIR	JUM	MULA	AKHIR	JUM	MULA	AKHIR	JUM	MULA	AKHIR	JUM	MULA	AKHIR	JUM

PENGGUNAAN OLEH JURUTOL

NO	KELAS 1			KELAS 2			KELAS 3			KELAS 4			KELAS 5		
	MULA	AKHIR	JUM	MULA	AKHIR	JUM	MULA	AKHIR	JUM	MULA	AKHIR	JUM	MULA	AKHIR	JUM

KELAS	KADAR TOL	JUMLAH TRAFIK	HASIL (RM)	
			RINGGIT	SEN
1	RM 2.00			
2	RM 4.00			
3	RM 6.00			
4	RM 1.00			
5	RM 2.00			
JUMLAH TRAFIK & HASIL MTL				

PENGGUNAAN KAPSUL (ACTS)		
AMBIL	HANTAR	BAKI
BACAAN MEKANIKAL (MTL / HPMC)		
BACAAN AWAL		
BACAAN AKHIR		
JUMLAH		

Catatan : _____

Disediakan oleh Jurutol

Nama :
No Staf :

Disemak oleh Penyelia

Nama :
No Staf :

Disahkan oleh Jabatan Tol

Nama :
No Staf :

PUTIH - Jabatan Tol

CONTROLLED COPY NO 18

LAMPIRAN [E]

LATAR
KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY BHD (409881-W)

No. 02462

NOTIS TUNTUTAN BAYARAN TOL YANG BELUM DIJELASKAN

TARIKH

NAMA

NO.K/P

NO. KENDERAAN

KELAS 1 2 3 4 5

ALAMAT

LORONG

MASA AM PM

PLAZA TOL

IJOK	
TEMPLER	
KUANG TIMUR	
KUANG BARAT	
KUNDANG TIMUR	
KUNDANG BARAT	

NO TELEFON SYARIKAT / INDIVIDU

12 JAN 2022
CONTROLLED COPY NO

BAYARAN BELUM DIJELASKAN RM .

TANDATANGAN PENYELIA / JURUTOL

TANDATANGAN PENGGUNA

Nama :
No Staf :
Tarikh :

Nama :
No.K/P :
Tarikh :

PERHATIAN
SILA JELASKAN JUMLAH DIATAS DALAM MASA TUJUH (7) HARI DARI TARIKH NOTIS INI. BAGI SETIAP KEGAGALAN PEMBAYARAN TOL MENGIKUT AKTA JALAN PERSEKUTUAN (PENGURUSAN PERSENDIRIAN) 1984, ANDA BOLEH DIKENAKAN DENDA TIDAK KURANG DARI RM2,000 DAN TIDAK MELEBIHI RM5,000 ATAU PENJARA 1 TAHUN SEKIRANYA GAGAL MEMBAYAR DENDA TERSEBUT.
BAYARAN BOLEH DIBUAT DI PLAZA BERKENAAN DI ATAS.

KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY BERHAD (409881-W)
Kompleks Operasi Lebuhraya KL-Kuala Selangor, KM 12 Lebuhraya KL-Kuala Selangor 45600, Bestari Jaya, Selangor
Tel : 603-6145 1500 Fax: 603-6145 1400

CONTROLLED COPY NO 18

LAMPIRAN [F]

P 967830

ASAL

POL 293

POLIS DIRAJA MALAYSIA

PAS TOL Q 924295

Pengurus
Plaza Tol

Tarikh .....

.....

.....

12 JAN 2022

Kenderaan berikut adalah kenderaan Polis Diraja Malaysia yang sedang menjalankan tugas rasmi Kerajaan.

No. Kenderaan WMH 8165 Jenis T6907A HIACE

Bil. Gandar 1 Bil. Tayar 4 Kelas 1

Perjalanan Dari ..... ke .....

Pkt/No./Nama Pemandu Kpl 164190 MASDAR

.....
Tandatangan Pegawai Pengeluar

MOHD JAKEB B. SALLEH
KSJN (1190B)
KETUA CAW. PENGANGKUTAN
IPD SABAK BERNAM
SELANGOR

Cop Jabatan

CONTROLLED COPY NO 18

LAMPIRAN [G]

BORANG ADUAN / PENCEROBOHAN TOL

LATAR
KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY

Doc. Ref. : B4.00
Rev. No. : 0
Eff. Date : 16/06/2014

UNTUK DILENGKAPKAN OLEH PENGADU

NAMA : _____ UMUR : _____
NO. KAD PENGENALAN : _____ JANTINA : Lelaki / Perempuan*
BANGSA : Melayu / Cina / India / Lain-lain * PEKERJAAN : _____
ALAMAT : _____

UNTUK DILENGKAPKAN OLEH PENERIMA ADUAN

NAMA : _____ UMUR : _____
NO. KAD PENGENALAN : _____ JANTINA : Lelaki / Perempuan*
BANGSA : Melayu / Cina / India / Lain-lain * PEKERJAAN : _____
ALAMAT : _____

BUTIR-BUTIR ADUAN

Pada jam _____ bertarikh _____ seorang *lelaki / perempuan** yang *tidak dikenali / dikenali bernama* _____ *dipercayai berbangsa* _____ *.

☐ memandu sebuah kenderaan kelas _____ bernombor pendaftaran _____ jenis _____ berwarna _____ telah melalui lorong _____ Plaza Tol _____ di mana saya bertugas dan ;

☐ telah tidak membuat bayaran tol sebanyak RM _____ dan dengan itu, adalah disyaki pemandu kenderaan tersebut telah melakukan kesalahan di sisi undang-undang.

☐ telah mengeluarkan kata-kata kesat terhadap saya bertempat di _____

☐ telah membuat gangguan seksual terhadap saya bertempat di _____ dengan *menyentuh bahagian badan saya / menunjukkan isyarat lucah / mengeluarkan kata-kata lucah**.

☐ _____

-sila gunakan lampiran jika tidak mencukupi-

12 JAN 2022
CONTROLLED COPY

Aduan ini dibuat dalam keadaan yang sedar tanpa ad sebarang pengaruh atau dorongan dari mana-mana pihak sekalipun.

Sekian.

Tandatangan Pengadu

Nama :
No Staf :
Tarikh :

Tandatangan Penerima Aduan

Nama :
No Staf :
Tarikh :

*potong yang mana tidak berkenaan

Salinan 1 -Jabatan Tol

Salinan 2 -Plaza

CONTROLLED COPY NO 18

LATAR
KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY

LAMPIRAN [H]
LAPORAN PUNGUTAN JURUTOL

Doc. Ref. : B3.00
Rev. No. : 0
Eff. Date : 15/06/2014

NO SIRI : 000001

PLAZA TOL : IJK /TRT/ KUE / KUW/ KDE / KDW
NAMA JURUTOL :
NO. STAF :

TARIKH PUNGUTAN :
SYIF : A / B / C
NO. LORONG :

SENARAI SERAHAN KUTIPAN TOL MENGIKUT DENOMINASI

	DENOMINASI	KUANTITI	NILAI (RM)	
			RM	SEN
WANG KERTAS	100.00			
	50.00			
	20.00			
	10.00			
	5.00			
	2.00			
	1.00			
WANG SYILING	0.50			
	0.20			
	0.10			
	0.05			
	0.01			
JUMLAH				
(+) KURANGAN YANG DIBAYAR				*(jika ada)*
JUMLAH YANG DISERAHKAN				*(ruangan ini mesti diisi)*

12 JAN 2022
CONTROLLED COPY NO.

DISERAHKAN OLEH - JURUTOL

Nama :
No Staf :
Tarikh :

DITERIMA OLEH - PENYELIA TERIMA SERAHAN

Nama :
No Staf :
Tarikh :

PUTIH - Jabatan Tol

KUNING - Jurutol

CONTROLLED COPY NO 18

LAMPIRAN [I]

Plaza ID : 500 - Kundang East
User Id : 12345

End Of Job.

25/07/2018 13:22:46

Operational Date : 25/07/2018
Lane No : E01
BOJ Date Time : 25/07/2018 09:29:29
Badge No : 21011 NORAFIZAH BINTI RAMLI

Job No : 2
EOJ Date Time : 25/07/2018 11:08:31

	Class 1	Class 2	Class 3	Class 4	Class 5	Total	Amt Computed
AC	1	1				2	0.00
CSH							0.00
EXM							0.00
IOU							0.00
STAG							0.00
SV							0.00
TNG	13	12	21			46	130.00
RID							0.00
TRANSACTED	14	13	21			48	130.00
COMPUTED	25		23			48	
EMERGENCY							
HPMC							

12 JAN 2022
CONTROLLED COPY NO.

SAMPLE

Exceptional Transaction

Reclass		HPMC Occurance		Journey Restriction	
Class Discrepancy	13	Force Reset		Class Restriction	
Closed Violation		Violation		Standby	
Forget		Reverse		Valid Class Discrepancy	0

Fleet Card Exceptional Transaction

Card Blacklist	Incomplete Tran.	Unacceptable Card
Read Error Card	Write Error Card	Not Initialize Card

Exceptional TnG Transaction

TnG Blacklist	TnG Low Balance	TnG Not Acceptable
TnG Expired	TnG Invalid	

CONTROLLED COPY NO 18

LAMPIRAN [J]
BORANG PENYESUAIAN PUNGUTAN TOL

LATAR KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY

Doc. Ref. : B7.00
Rev. No. : 0
Eff. Date : 15/06/2014

No. Plaza & Shif		Tarikh Pungutan	No Seal
Nama Jurutol		No. Staf	

1.0 JUMLAH SERAHAN PUNGUTAN SEBELUM PENYESUAIAN (Seperti di Borang B3.00)

2.0 JUMLAH PUNGUTAN (Seperti di Laporan Akhir Kerja - EOJ)
(Sila laporkan jumlah kutipan untuk setiap syift secara berasingan, jika ada)

Jumlah Trafik	No Lorong/EOJ	Jumlah (RM)

0 Jumlah kutipan : ..... RM RM0.00

3.0 PENERANGAN KEPADA PERBEZAAN (Jika ada)

3.1

Campur (+) Kod	Jumlah (RM)
P2 - Bayar Kurang (A/B rosak)	
P4 - Bayar Lebih	
V1 - Cerobok Berbayar	
V2 - Bayar Kurang (IOU)	
W1 - Tunai Tertekan Servis	
W2 - Tunai Tertekan Kecuali	
M1 - Manual Temporary Lane (MTL)	
M2 - Lorong "Hang"	
M3 - Kesilapan sistem (tiada data)	
H1 - HPMC Bayar Tunai	

Kelas Terlibat : 1 2 3 4 5

Jumlah (+) : ..... RM RM0.00

12 JAN 2022
CONTROLLED COPY NO.

3.2

Tolak (-) Kod	Jumlah (RM)
R1 - Salah kelas, Terima & Set Semula	
R2 - Terima & Kenderaan Undur	
M4 - Kesilapan sistem (data berulang)	

Kelas Terlibat : 1 2 3 4 5

Jumlah (+) : ..... RM RM0.00

4.0 JUMLAH SEBENAR DATA (2.0 + 3.1 - 3.2) ..... (+/-)RM RM0.00

5.0 KURANGAN / LEBIHAN SEBENAR (Perbezaan yang tidak dapat diterangkan di bahagian 3.0)

Kod

..... (+/-)RM

6.0 JUMLAH KUTIPAN SEBENAR (Hendaklah seperti Jumlah Serahan) ..... RM

7.0 BAYARAN KURANGAN SERAHAN (Kurangan yang dibayar sekalgus serta-merta)

Kod

..... (+/-)RM

8.0 JUMLAH PUNGUTAN SEBENAR YANG DIBANKKAN ..... RM RM0.00
(Seperti di Borang B3.00 selepas penyesuaian dilakukan)

Komen Penyelia :	Disediakan oleh :	Diperselujui oleh :
	No Staf :	No Staf :
Komen PM / HQ :	*UNTUK UNIT PENGURUSAN PLAZA / IBUPEJABAT*	
	Disahkan :	
	Nama / No. Staf :	

VERSION 2014.01

CONTROLLED COPY NO 18

LAMPIRAN [K]

BORANG PERHUBUNGAN PERUSAHAAN 1

LATAR
KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY

Doc. Ref. : B12.00
Rev. No, : 2
Eff. Date : 01/07/2015

Nama : _____	Tarikh / Masa : _____
No Staf : _____	Jabatan : _____

Jenis Salahlaku

Catatan Kakitangan

Catatan Ketua

Tindakan Memperbaiki Yang Dipersetujui Oleh Kakitangan

Tindakan Yang Diambil (Sila Tanda dipetak berkenaan)

1) Amaran Lisan ☐ 2) Kaunseling ☐ 3) Rujuk ke HR ☐

Catatan

(Tandatangan Kakitangan)	(Tandatangan Penyelia Plaza Tol / Pegawai Jabatan Tol)	(Tandatangan Ketua Jabatan Tol)
Nama :	Nama :	Nama :
No Staf :	No Staf :	No Staf :
Tarikh :	Tarikh :	Tarikh :

CONTROLLED COPY NO 18

LAMPIRAN [L]
LEAVE APPLICATION FORM

LATAR
KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY

Doc. Ref. : CSS/F12
Rev. No. : 1
Eff. Date : 02/01/2015

Name : _____ Date : _____

Department : _____ Designation : _____

Leave Applied For :

Annual	☐	Maternity	☐	
Emergency	☐	Matrimonial	☐	
Unpaid	☐	Examination	☐	
Compassionate	☐	Others	☐	Pls specify : _____

Period applied from : _____ To _____

(Total number of days excluding off days/public holidays occuring during leave period : _____ days)

Reason to take leave : _____

_____

During my leave I can be contacted at _____ Tel. No : _____

and I understand that I can be recalled for duty should the need arises.

12 JAN 2022
CONTROLLED COPY NO.

Applicant's Signature

Recommended by Superior/HOD/GENERAL MANAGER

To be filled in by HR Department before leave is approved :

Annual Leave Entitlement : _____ days
(As at 30/6 @ 31/12, 20 _____)

Leave Now Applied For : _____ days

Leave taken : _____ days

Balance Leave Remaining : _____ days

Total Leave Balance : _____ days

APPROVED / NOT APPROVED :

_____
CHAIRMAN / MANAGING DIRECTOR /
CHIEF OPERATING OFFICER

To be filed by HR Department :

Your application for leave is approved / not approved / amended from _____ to _____

_____
HR Department

CONTROLLED COPY NO 18

LAMPIRAN [M]
OVERTIME CLAIM FORM

LATAR KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY

Doc. Ref. : CSS/F03
Rev. No. : 1
Eff. Date : 02/01/2015

Name :
No. ID :
Designation :

Department :
Month :

Date	Reason	Shift	Duration		Total Hours - (Tick Type of OT)					Signature	
			From	To	Normal	Shortest	Sat. / Off Rest	Public Holiday	Eve. Public Holiday	Requestor	Supervisor / Officer
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
TOTAL HOURS											

12 JAN 2022
CONTROLLED COPY NO.

Claimed By Staff:

Name :
Id no :
Date :

Checked & Confirmed By H.O.D :

Name :
Date :

Verified By HR Department:

Name :
Date :

Approved By Chairman / C.O.O :

Name :
Date :

Note : Please submit Overtime claim form to Corporate Support Services department before 05th of every month

CONTROLLED COPY NO 18

LAMPIRAN [N]
BORANG PERMOHONAN PERTUKARAN SYIF

LATAR
KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY

Doc. Ref. : B11.00
Rev. No. : 2
Eff. Date : 01/07/2015

Nama Kakitangan : _____ No. ID : _____
Plaza Tol : IJK / TRT / KUE / KUW / KDE / KDW Tarikh : _____

	TARIKH TUKAR SYIF	NAMA	SYIF ASAL	SYIF BARU	TANDATANGAN
Pemohon					
Pengganti					
Pemohon					
Pengganti					

Sebab memohon : _____

Saya berharap pihak tuan dapat mempertimbangkan permohonan saya ini.

Sekian,terima kasih

Yang Benar ,

(Tandatangan Pemohon)
Nama :
No ID :
Tarikh :

KEGUNAAN JABATAN TOL	
Disokong / Tidak Disokong Pegawai Jabatan Tol ..... (Tandatangan) Nama : Tarikh : Catatan :	Diluluskan / Tidak Diluluskan Ketua Jabatan Tol ..... (Tandatangan) Nama : Tarikh : Catatan :

Salinan 1 – Jabatan Tol

CONTROLLED COPY NO 18

KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY BERHAD (409881-W)
Kompleks Operasi Lebuhraya KL-Kuala Selangor
KM 12, Lebuhraya KL-Kuala Selangor
45600 Bestari Jaya
Selangor Darul Ehsan
Tel. : +603-6145 1500 Fax.: +603-6145 1400

ARAHAN KERJA

WI 104.05

TRANSAKSI TIDAK / ENGGAN BAYAR DI LORONG TOL

Rev :	Disediakan Oleh :	Disemak Oleh :	Disahkan Oleh :	Tarikh :
5	Maslinda Binti Darus	Rozaiman B. Ali	Ahmad Fuad Ahmad Shahimi	25/07/2024

Note: Latest revisions to text are indicated by ITALICS or text removed by ~~STRIKE THROUGH~~.

This document is the property of KLSEB, it shall not be copied to external parties without the knowledge of the Management Representative (MR) and the authority of the Directors.

CONTROLLED COPY NO 18

WI 104.05 : TRANSAKSI TIDAK / ENGGAN BAYAR DI LORONG TOL

Approved as per front cover of this procedure

BAB	KANDUNGAN	HALAMAN
1.0	PENGENALAN	2
2.0	SKOP	2
3.0	DEFINISI	2
4.0	PENGENDALIAN TRANSAKSI TIDAK / ENGGAN BAYAR DI LORONG / PONDOK TOL	3
5.0	PENGENDALIAN DAN PENGURUSAN TRANSAKSI TIDAK / ENGGAN BAYAR DI BILIK KAWALAN PLAZA TOL	7
6.0	PENGURUSAN TRANSAKSI TIDAK / ENGGAN BAYAR DI JABATAN OPERASI TOL	9
7.0	PENERIMAAN BAYARAN TOL LEWAT	9
8.0	RUJUKAN SILANG	10
9.0	CARTA ALIRAN	10
10.0	REKOD KUALITI	10
11.0	LAMPIRAN	10

CONTROLLED COPY NO 18

1.0 PENGENALAN

Prosedur ini disediakan sebagai panduan dalam mengendalikan pengguna yang tidak / enggan membayar kadar tol yang telah ditetapkan serta prosedur yang berkaitan didalam proses mengutip atau menerima bayaran tol yang tidak dibayar semasa tarikh dan masa laluan di plaza tol.

2.0 SKOP

Prosedur ini merangkumi tugas dan tanggungjawab kakitangan plaza tol dan Jabatan Operasi Tol serta khidmat sokongan dalam mengendalikan transaksi tidak / enggan membuat bayaran tol.

3.0 DEFINISI

3.1 Singkatan - singkatan berikut telah digunakan dalam prosedur ini (ditunjukkan mengikut susunan abjad):

ALB	- *Automatic Lane Barrier*
B4.00	- Borang Aduan / Pencerobohan Tol
B6.00	- Borang Transaksi Luarbiasa – Lorong Tunai
B9.00	- Borang Laporan Syif Operasi
CCTV	- Kamera Litar Tertutup
CMS	- *Concession Monitoring Services*
CSC	- *Contactless Smart Card*
EMPV	- *Expressway Mobile Police Vehicle* (Polis Lebuhraya)
ETC	- Kutipan Tol Elektronik
ExPERT	- *Expressway Patrol & Emergency Response Team*
Notis TBT	- Notis Tuntutan Bayaran Tol Yang Belum Dijelaskan
OTL	- *Overhead Traffic Light*
PK	- Pengawal Keselamatan
RTDM	- Real Time Display Monitoring
TMC	- *Traffic Monitoring Centre*

3.2 Transaksi tidak / enggan bayar bermaksud pengguna yang mengunakan lebuhraya tetapi tidak atau enggan membuat bayaran (tanpa mengira sebab) jumlah kadar tol yang telah ditetapkan pada tarikh dan masa laluan mereka di mana-mana lorong tol (atau laluan yang tidak dibenarkan) di Lebuhraya LATAR.

3.3 Transaksi tidak / enggan bayar boleh terjadi disebabkan oleh:

(a) Pengguna tidak mempunyai kad / alat ETC untuk membuat bayaran tol.

(b) Pengguna tidak mempunyai baki yang mencukupi di dalam kad / alat ETC untuk membuat bayaran tol.

(c) Pengguna enggan membuat bayaran tol.

CONTROLLED COPY NO 18

3.4 Kategori transaksi tidak / enggan bayar:

(a) Transaksi IOU – transaksi yang dilakukan oleh jurutol setelah pengguna gagal membayar jumlah kadar tol yang telah ditetapkan menggunakan cara pembayaran ETC dan telah diberikan Notis TBT yang lengkap.

(b) Pencerobohan Tol – kenderaan yang melalui mana-mana lorong tol (atau laluan yang tidak dibenarkan untuk melepasi mana-mana plaza tol) tanpa transaksi yang sah. Ini boleh disebabkan oleh (tetapi tidak terhad kepada):

(i) Kenderaan tidak berhenti di lorong tol (akibat kerosakan / ketiadaan ALB / mengikut kenderaan hadapan terlalu rapat).

(ii) Kenderaan terlajak ke hadapan semasa ingin membuat bayaran tol.

(iii) Kenderaan Kelas 2, 3, 4 dan 5 yang sepatutnya menggunakan Lorong Semua Kelas tetapi menggunakan lorong khas (*dedicated*) ETC untuk melepasi tol.

(iv) Motorsikal melalui lorong tol.

(v) Kenderaan dua gandar dan lebih yang melalui lorong motorsikal.

3.5 Bayaran Tol Lewat bermaksud bayaran yang diterima daripada pengguna selepas tarikh / masa laluan mereka di mana-mana lorong tol Lebuhraya LATAR.

4.0 PENGENDALIAN TRANSAKSI TIDAK / ENGGAN BAYAR DI LORONG / PONDOK TOL

4.1 Pengguna tidak mempunyai baki yang mencukupi di dalam kad / alat ETC untuk membayar jumlah kadar tol yang ditetapkan:

(a) Jurutol hendaklah memberitahu pengguna secara berhemah bahawa baki kad / alat ETC mereka adalah tidak mencukupi.

(b) Minta pengguna tambah nilai kad / alat ETC mereka untuk untuk melepasi plaza tol.

(c) Jika pengguna enggan tambah nilai dan ingin melepasi plaza tol, maklumkan kepada penyelia bertugas mengenai situasi tersebut melalui interkom dengan serta-merta dan tutup laluan (merahkan OTL) jika diarahkan.

(d) Minta maklumat yang berkenaan daripada pengguna (rujuk klausa 4.1(k)) dan lengkapkan Notis TBT (Lampiran A). Jika pengguna enggan bekerjasama, maklumkan kepada penyelia bertugas untuk bantuan lanjut (rujuk klausa 4.7).

(e) Penyelia bertugas perlu turun ke lorong untuk memperolehi perkara-perkara berikut:

(i) Gambar kenderaan terbabit – depan, belakang dan sisi (jika kenderaan komersial).

(ii) Gambar Kad Pengenalan (atau sebarang pengenalan lain yang sah) pengguna.

CONTROLLED COPY NO 18

(f) Apabila maklumat lengkap telah diperolehi, pastikan jurutol dan pengguna menurunkan tandatangan di Notis TBT tersebut.

(g) Serahkan Notis TBT (salinan putih) yang telah lengkap kepada pengguna.

(h) Lakukan transaksi IOU.

(i) Catatkan di dalam borang B9.00 (Lampiran B) maklumat seperti berikut:

(i) Waktu kejadian.

(ii) Jenis transaksi – IOU.

(iii) Nombor siri Notis TBT.

(iv) Catatan – jika ada.

(j) Setelah tamat tugas, jurutol hendaklah menyerahkan Notis TBT (salinan biru) kepada penyelia bertugas untuk tindakan lanjut.

(k) Maklumat yang perlu dilengkapkan di dalam Notis TBT:

(i) Tarikh dan masa

(ii) Plaza Tol.

(iii) Nombor lorong.

(iv) Kelas kenderaan.

(v) Nama pengguna.

(vi) Nombor Kad Pengenalan (atau sebarang pengenalan lain yang sah) pengguna.

(vii) Nombor kenderaan pengguna.

(viii) Alamat pengguna.

(ix) Nombor telefon pengguna.

(x) Jumlah bayaran tol yang belum dijelaskan.

4.2 Pengguna tidak mempunyai kad / alat ETC atau enggan untuk membayar (tanpa mengira sebab) jumlah kadar tol yang ditetapkan:

(a) Maklumkan kepada penyelia bertugas mengenai situasi tersebut melalui interkom dengan serta-merta dan tutup laluan (merahkan OTL) jika diarahkan.

CONTROLLED COPY NO 18

(b) Minta maklumat yang berkenaan daripada pengguna (rujuk klausa 4.1[k]) dan lengkapkan Notis TBT. Jika pengguna enggan bekerjasama, maklumkan kepada penyelia bertugas untuk bantuan lanjut (rujuk klausa 4.7).

(c) Penyelia bertugas perlu melakukan perkara dalam klausa 4.1(e).

(d) Apabila maklumat lengkap telah diperolehi, pastikan jurutol dan pengguna menurunkan tandatangan di Notis TBT tersebut.

(e) Serahkan Notis TBT (salinan putih) yang telah lengkap kepada pengguna.

(f) Lakukan transaksi IOU.

(g) Catatkan di dalam borang B9.00 maklumat seperti berikut:

(i) Waktu kejadian

(ii) Jenis transaksi – IOU

(iii) Nombor siri Notis TBT

(h) Setelah tamat tugas, jurutol hendaklah menyerahkan Notis TBT (salinan biru) kepada penyelia bertugas untuk tindakan lanjut.

4.3 Pengguna terlajak dan undur semula semasa ingin berhenti di lorong / pondok tol:

(a) Maklumkan kepada penyelia bertugas mengenai situasi tersebut melalui interkom dengan serta-merta.

(b) Tekan butang kelas kenderaan yang berkenaan dan minta pengguna sentuh kad / alat ETC di 'CSC *reader*'.

(c) Catatkan di dalam borang B9.00 maklumat pencerobohan tol seperti berikut:

(i) Nombor pendaftaran kenderaan

(ii) Waktu kejadian

(iii) Kelas kenderaan

(iv) Jenis transaksi – Ceroboh Terlajak

(v) Catatan (jika ada)

4.4 Pengguna tidak berhenti semasa melalui lorong / pondok tol:

(a) Maklumkan kepada penyelia bertugas mengenai situasi tersebut melalui interkom dengan serta-merta.

CONTROLLED COPY NO 18

(b) Catatkan di dalam borang B9.00 maklumat pencerobohan tol seperti berikut:

(i) Nombor pendaftaran kenderaan.

(ii) Waktu kejadian.

(iii) Kelas kenderaan.

(iv) Jenis transaksi - Ceroboh

(v) Catatan (jika ada).

(c) Maklumat berikut juga perlu diperolehi (jika ada):

(i) Jantina pemandu.

(ii) Bangsa pemandu.

(iii) Jenis kenderaan.

(iv) Warna kenderaan.

(d) Setelah tamat tugas, jurutol hendaklah melengkapkan borang B4.00 (Lampiran C) menggunakan maklumat di dalam klausa 4.4(b) dan 4.4(c) dan serahkan kepada penyelia bertugas untuk tindakan lanjut.

Nota : Jika pengguna berhenti di hadapan setelah melepasi lorong tol (pencerobohan tol) dan membuat bayaran, jurutol hendaklah menerima bayaran tersebut. Jenis transaksi di dalam borang B9.00 hendaklah ditukar kepada 'Ceroboh Berbayar' dan borang B4.00 tidak perlu diisi.

4.5 Pengguna melalui laluan / kawasan yang tidak dibenarkan untuk melepasi mana-mana plaza tol:

(a) Maklumkan kepada penyelia bertugas mengenai situasi tersebut melalui interkom dengan serta-merta.

4.6 Peringatan untuk klausa 4.1 dan 4.2:

(a) Jurutol dan penyelia hendaklah mengamalkan 3S (Salam, Senyum dan Sabar).

(b) Jurutol dilarang melakukan sebarang tindakan yang menjurus kepada pembukaan ALB sebelum maklumat yang diperlukan diperolehi serta Notis TBT telah lengkap serta diserahkan kepada pengguna terbabit.

(c) Jurutol dilarang mengeluarkan sebarang kata-kata yang sensitif mengenai undang-undang sedia ada di Malaysia (contoh: saman atau denda).

CONTROLLED COPY NO 18

(d) Jika didapati Notis TBT yang telah dikeluarkan adalah tidak lengkap, jurutol akan dipertanggungjawabkan di atas sebarang kekurangan di dalam kutipan tol akibat transaksi tersebut.

4.7 Di dalam kes-kes di mana pengguna enggan bekerjasama dan / atau bertindak / mempamerkan reaksi yang kasar atau tidak sopan, penyelia bertugas hendaklah menghubungi TMC untuk bantuan EXPERT dan / atau pihak EMPV.

5.0 PENGENDALIAN DAN PENGURUSAN TRANSAKSI TIDAK / ENGGAN BAYAR DI BILIK KAWALAN PLAZA TOL

5.1 Pengguna di lorong khas *(dedicated)* ETC tidak mempunyai baki yang mencukupi di dalam kad / alat ETC untuk sistem tol mengenakan jumlah kadar tol yang ditetapkan.

(a) Apabila pengguna interkom, semak status di RTDM, arahkan pengguna mengundur kenderaan mereka dan menuju ke lorong Semua Kelas (dua [2] lorong yang paling kiri) untuk tambah nilai.

(b) Arahkan PK untuk membantu mengawal / mengurus trafik lorong tersebut.

5.2 Pengguna di lorong Semua Kelas tidak mempunyai baki yang mencukupi di dalam kad / alat ETC untuk membayar jumlah kadar tol yang ditetapkan dan enggan tambah nilai serta ingin melepasi plaza tol :

(a) Setelah menerima maklumat mengenai situasi tersebut daripada jurutol, penyelia bertugas hendaklah mengarahkan PK yang berdekatan untuk memantau keadaan lorong terbabit.

(b) Rekodkan maklumat dalam borang B6.00 (Lampiran E).

(c) Penyelia bertugas perlu melakukan perkara dalam klausa 4.1(d).

(d) Jika pengguna enggan bekerjasama dalam memberi maklumat yang diperlukan (Klausa 4.1[k]), penyelia bertugas hendaklah:

(i) Segera membantu jurutol atau;

(ii) Arahkan PK membantu jurutol atau;

(iii) Melaporkan situasi tersebut kepada TMC untuk bantuan lanjut (rujuk klausa 4.7).

(iv) Rekodkan situasi tersebut di dalam Buku Log Penyelia.

(v) Laporkan kepada Pegawai Jabatan Operasi Tol.

(vi) Bersedia untuk membuka lorong tambahan sekiranya situasi tersebut boleh menyebabkan kesesakan di plaza tol.

5.3 Pengguna di lorong khas *(dedicated)* ETC tidak mempunyai kad / alat ETC untuk sistem tol mengenakan jumlah kadar tol yang ditetapkan.

CONTROLLED COPY NO 18

(a) Apabila pengguna interkom, semak status di RTDM, arahkan pengguna mengundur kenderaan mereka dan menuju ke lorong Semua Kelas (dua [2] lorong yang paling kiri).

(b) Arahkan PK untuk membantu mengawal / mengurus trafik lorong tersebut.

5.4 Pengguna di lorong Semua Kelas tidak mempunyai kad / alat ETC atau enggan untuk membayar (tanpa mengira sebab) jumlah kadar tol yang ditetapkan:

(a) Langkah-langkah adalah sama seperti klausa 5.2.

5.5 Pengguna terlajak dan undur semula semasa ingin berhenti di lorong / pondok tol:

(a) Setelah menerima maklumat daripada jurutol melalui interkom, penyelia bertugas hendaklah memastikan kesahihan kejadian tersebut serta rekodkan di dalam borang B6.00.

5.6 Pengguna di lorong / pondok tol tidak berhenti semasa melalui lorong / pondok tol:

(a) Langkah-langkah adalah sama seperti klausa 5.3(a).

5.7 Pengguna melalui laluan / kawasan yang tidak dibenarkan untuk melepasi mana-mana plaza tol:

(a) Apabila mendapat maklumat daripada mana-mana pihak atau menyaksikan sendiri keadaan itu, penyelia bertugas hendaklah mencatatkan maklumat (jika berupaya) seperti di klausa 4.4(b) dan 4.4(c). Semak rakaman CCTV kawasan tersebut (jika ada) untuk butiran.

5.8 Setelah jurutol tamat tugas, penyelia bertugas hendaklah menerima salinan Notis TBT (salinan biru dan kuning) dan B4.00 serta menyemak / memeriksa rekod Buku Log Penyelia dan / atau B6.00 untuk memastikan ketepatan maklumat semasa proses penamatan syif.

5.9 Penyelia bertugas perlu menyediakan perkara-perkara berikut untuk dihantar ke Jabatan Operasi Tol pada hari bekerja yang berikutnya:

(a) Salinan Notis TBT (salinan biru).

(b) Borang B6.00.

(c) Gambar kenderaan yang berkenaan.

5.10 Salinan kuning Notis TBT adalah untuk simpanan plaza tol.

6.0 PENGURUSAN TRANSAKSI TIDAK / ENGGAN BAYAR DI JABATAN OPERASI TOL

6.1 Setelah menerima dokumen berkaitan (klausa 5.9) dari plaza tol, pegawai yang bertugas hendaklah merekodkan semua maklumat yang dilaporkan ke dalam Laporan Pencerobohan Tol.

CONTROLLED COPY NO 18

6.2 Dalam masa tujuh (7) hari bekerja daripada tarikh kejadian, pegawai yang bertugas hendaklah menghubungi pengguna yang berkenaan melalui telefon untuk menuntut bayaran tol yang belum dijelaskan.

6.3 Jika pengguna masih tidak menjelaskan bayaran tol tersebut dalam masa tujuh (7) hari daripada tarikh dihubungi, Surat Peringatan Bayaran Tol Yang Tertunggak akan dikeluarkan sebelum 7hb pada bulan berikutnya, di mana pengguna diberi tempoh masa empat belas (14) hari daripada tarikh surat tersebut untuk membuat bayaran.

6.4 Jika bayaran masih tidak diperolehi selepas itu dan atas arahan pihak pengurusan untuk menuntut bayaran, kes tersebut akan diserahkan kepada Jabatan CMS untuk tindakan lanjut.

7.0 PENERIMAAN BAYARAN TOL LEWAT

7.1 Bayaran oleh pengguna:

(a) Pembayaran boleh dibuat di mana-mana plaza tol Lebuhraya LATAR atau di Kompleks Operasi LATAR.

(b) Pembayaran boleh dibuat dalam bentuk wang tunai atau bayaran perbankan atas talian.

(c) Pengguna hendaklah menyerahkan salinan Notis TBT mereka dan kakitangan yang menerima bayaran hendaklah merujuk rekod sedia ada (jika perlu).

(d) Keluarkan Resit Rasmi (Lampiran F) sebagai bukti pembayaran serta kemaskini rekod sedia ada.

(e) Jika bayaran dibuat di plaza tol, wang bayaran yang diterima daripada pengguna hendaklah diserahkan kepada Jabatan Operasi Tol pada hari bekerja yang berikutnya untuk diserahkan pula kepada Jabatan Kewangan.

(f) Pegawai Tol hendaklah menyerahkan wang pembayaran kepada Jabatan Kewangan sebelum atau pada 8hb setiap bulan bersama borang Ringkasan Pembayaran Pencerobohan Tol (B16.00) dan Penyerahan Wang Kepada Jabatan Kewangan (T4.00)

8.0 RUJUKAN SILANG

8.1 OP 104.01 Prosedur *Toll Administration*

8.2 WI 104.01 Pengendalian Operasi Tol – Jurutol

8.3 WI 104.02 Pengawasan Operasi Tol – Penyelia

9.0 CARTA ALIRAN

NIL

CONTROLLED COPY NO 18

10.0 REKOD KUALITI

NIL

11.0 LAMPIRAN

Lampiran A – Notis Tuntutan Bayaran Tol Lewat Yang Belum Dijelaskan

Lampiran B – Borang Laporan Syif Operasi (B9.00)

Lampiran C – Borang Aduan / Pencerobohan Tol (B4.00)

Lampiran D – Buku Log Penyelia (R1.00)

Lampiran E – Borang Transaksi Luar Biasa – Lorong Tunai (B6.00)

Lampiran F – Resit Rasmi

Lampiran G – Ringkasan Pembayaran Pencerobohan Tol (B16.00)

Lampiran H – Penyerahan Wang Kepada Jabatan Kewangan (T4.00)

NOTA

1. Penyelia Plaza hendaklah memberi taklimat keselamatan serta langkah-langkah yang perlu diambil kepada Jurutol jika berlaku sebarang kecemasan seperti rompakan,gangguan seksual, penggunaan mata wang palsu dan sebagainya untuk tindakan seterusnya

2. Cara menghadapi risiko semasa pengendalian di lorong seperti kemalangan, kesesakan luar biasa pada musim perayaan dan pengguna enggan membayar jumlah kadar tol hendaklah diterangkan oleh penyelia sebelum jurutol memulakan tugas.

3. Untuk rujukan pengurusan risiko di Plaza Tol, sila rujuk ***Risk Management Procedure OP 101.08*** serta ***Risk Assessment Format RAF/TOM.***

CONTROLLED COPY NO 18

LAMPIRAN [A]

LATAR
KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY BHD
(409881-W)

No. 02462

NOTIS TUNTUTAN BAYARAN TOL YANG BELUM DIJELASKAN

TARIKH

NAMA

NO K/P

NO. KENDERAAN

KELAS 1 2 3 4 5

ALAMAT

LORONG

MASA AM PM

PLAZA TOL

- IJOK
- TEMPLER
- KUANG TIMUR
- KUANG BARAT
- KUNDANG TIMUR
- KUNDANG BARAT

NO TELEFON SYARIKAT / INDIVIDU

BAYARAN BELUM DIJELASKAN RM . -

06 AUG 2018
CONTROLLED COPY NO.

TANDATANGAN PENYELIA / JURUTOL

TANDATANGAN PENGGUNA

SAMPLE

Nama :
No Staf :
Tarikh :

Nama :
No K/P :
Tarikh :

PERHATIAN
SILA JELASKAN JUMLAH DIATAS DALAM MASA TUJUH (7) HARI DARI TARIKH NOTIS INI. BAGI SETIAP KEGAGALAN PEMBAYARAN TOL MENGIKUT AKTA JALAN PERSEKUTUAN (PENGURUSAN PERSENDIRIAN) 1994, ANDA BOLEH DIKENAKAN DENDA TIDAK KURANG DARI RM2,000 DAN TIDAK MELEBIHI RM5,000 ATAU PENJARA 1 TAHUN SEKIRANYA GAGAL MEMBAYAR DENDA TERSEBUT.
BAYARAN BOLEH DIBUAT DI PLAZA BERKENAAN DI ATAS.

KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY BERHAD (409881-W)
Komplek Operasi Lebuhraya KL-Kuala Selangor, KM 12 Lebuhraya KL-Kuala Selangor 45600, Bestari Jaya, Selangor
Tel : 603-6145 1500 Fax: 603-6145 1400

CONTROLLED COPY NO 18

LAMPIRAN [B]
BORANG LAPORAN SYIF OPERASI

LATAR KL-TUAS SELANGOR EXPRESSWAY

Doc. Ref. : B9.00
Rev. No. : 0
Eff. Date : 15/06/2014

PLAZA TOL : IJK / TRT / KUE / KUW / KDE / KDW
NAMA JURUTOL : _____
NO. ID : _____

SYIF : A / B / C
NO. LORONG : _____
TUGASAN : NORMAL / KLM

PERKARA	BUKA	TUTUP
TARIKH		
WAKTU		

BIL	NO. KENDERAAN	WAKTU	KELAS	KOD	BAYARAN (RM)	CATATAN
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

RINGKASAN LORONG ETC

KOD	JENIS	JUMLAH
1	TIADA KAD / TAG	
2	KAD / TAG - SENARAI HITAM	
3	KAD / TAG - BAKI KURANG	
4	KAD / TAG - TIDAK SAH	
5	KAD / TAG - ROSAK	
6	LAIN-LAIN	
C	CEROBOH TIDAK BAYAR	
CB	CEROBOH BERBAYAR	

RINGKASAN LORONG MANUAL

KOD	JENIS	JUMLAH
K	Kecuali	
S	Servis	
SS	Set Semula	
H	HPMC / MTL	
C	Cemas	
V	Violation	
IOU	IOU	
LL	Lain-lain	

PENERIMAAN OLEH JURUTOL

NO	KELAS 1			KELAS 2			KELAS 3			KELAS 4			KELAS 5		
	MULA	AKHIR	JUM	MULA	AKHIR	JUM	MULA	AKHIR	JUM	MULA	AKHIR	JUM	MULA	AKHIR	JUM

PENGGUNAAN OLEH JURUTOL

NO	KELAS 1			KELAS 2			KELAS 3			KELAS 4			KELAS 5		
	MULA	AKHIR	JUM	MULA	AKHIR	JUM	MULA	AKHIR	JUM	MULA	AKHIR	JUM	MULA	AKHIR	JUM

KELAS	KADAR TOL	JUMLAH TRAFIK	HASIL (RM)	
			RINGGIT	SEN
1	RM 2.00			
2	RM 4.00			
3	RM 6.00			
4	RM 1.00			
5	RM 2.00			
JUMLAH TRAFIK & HASIL MTL				

PENGGUNAAN KAPSUL (ACTS)		
AMBIL	HANTAR	BAKI

BACAAN MEKANIKAL (MTL / HPMC)	
BACAAN AWAL	
BACAAN AKHIR	
JUMLAH	

Catatan _____

Disediakan oleh Jurutol

Nama :
No Staf :

Disemak oleh Penyelia

Nama :
No Staf :

Disahkan oleh Jabatan Tol

Nama :
No Staf :

PUTIH - Jabatan Tol

CONTROLLED COPY NO 18

LAMPIRAN [C]
BORANG ADUAN / PENCEROBOHAN TOL

LATAR
KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY

Doc. Ref. : B4.00
Rev. No. : 0
Eff. Date : 15/06/2014

UNTUK DILENGKAPKAN OLEH PENGADU

NAMA : _____ UMUR : _____
NO. KAD PENGENALAN : _____ JANTINA : Lelaki / Perempuan*
BANGSA : Melayu / Cina / India / Lain-lain * PEKERJAAN : _____
ALAMAT : _____

UNTUK DILENGKAPKAN OLEH PENERIMA ADUAN

NAMA : _____ UMUR : _____
NO. KAD PENGENALAN : _____ JANTINA : Lelaki / Perempuan*
BANGSA : Melayu / Cina / India / Lain-lain * PEKERJAAN : _____
ALAMAT : _____

BUTIR-BUTIR ADUAN

Pada jam _____ bertarikh _____ seorang *lelaki / perempuan** yang *tidak dikenali dipercayai berbangsa* _____ */ dikenali bernama* _____ *

☐ memandu sebuah kenderaan kelas _____ bernombor pendaftaran _____ jenis _____ berwarna _____ telah melalui lorong _____ Plaza Tol _____ di mana saya bertugas dan;

☐ telah tidak membuat bayaran tol sebanyak RM _____ dan dengan itu, adalah disyaki pemandu kenderaan tersebut telah melakukan kesalahan di sisi undang-undang.

☐ telah mengeluarkan kata-kata kesat terhadap saya bertempat di _____

☐ telah membuat gangguan seksual terhadap saya bertempat di _____ dengan *menyentuh bahagian* _____ *badan saya / menunjukkan isyarat lucah / mengeluarkan kata-kata lucah**.

☐ _____

_____

-sila gunakan lampiran jika tidak mencukupi-

06 AUG 2018
CONTROLLED COPY NO.

Aduan ini dibuat dalam keadaan yang sedar tanpa ad sebarang pengaruh atau dorongan dari mana-mana pihak sekalipun.

Sekian.

Tandatangan Pengadu

Nama :
No Staf :
Tarikh :

Tandatangan Penerima Aduan

Nama :
No Staf :
Tarikh :

***potong yang mana tidak berkenaan**

Salinan 1 -Jabatan Tol

Salinan 2 -Plaza

CONTROLLED COPY NO 18

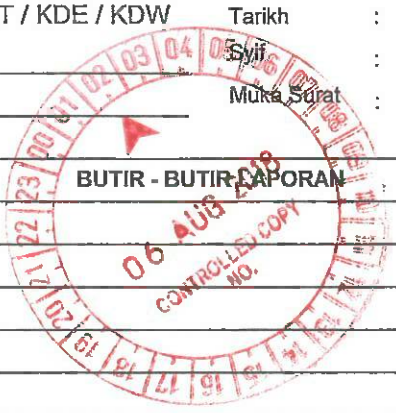
LATAR
KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY

LAMPIRAN [D]
BUKU LOG PENYELIA

Doc. Ref. : R1.00
Rev. No. : 0
Eff. Date : 15/06/2014

Plaza : IJK / KUE / KUW / TRT / KDE / KDW
Nama Penyelia : _____
No Staf : _____

Tarikh : _____
Syif : A / B / C
Muka Surat : /



MASA	BUTIR - BUTIR LAPORAN

Penyelia Tamat Syif

Nama :
No Staf :

Penyelia Masuk Syif

Nama :
No Staf :

CONTROLLED COPY NO 18

LAMPIRAN [E]
BORANG TRANSAKSI LUARBIASA - LORONG TUNAI

LATAR KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY

Doc. Ref. : B6.00
Rev. No. : 0
Eff. Date : 15/06/2014

Plaza : IJK / KUE / KUW / TRT / KDE / KDW

Tarikh : _____

Penyelia Operasi : _____

Syif : A / B / C

BIL	WAKTU	NO LORONG	NAMA JURUTOL	JENIS TRANSAKSI	CATATAN

LAMPIRAN [F]

LATAR
KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY

RESIT RASMI

No : 01332

Tarikh : hari / bulan / tahun

Diterima dari :

Ringgit Malaysia :

RM

☐ Pembayaran kurangan bagi : i. Tarikh

ii. Syif

☐ Lain-lain (nyatakan)

☐ Plaza Tol Ijok

☐ Plaza Tol Kuang Timur

☐ Plaza Tol Kuang Barat

☐ Plaza Tol Taman Rimba Templer

☐ Plaza Tol Kundang Timur

☐ Plaza Tol Kundang Barat

KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY BERHAD (409881-W)

08 AUG 2013

COPY

SAMPLE

Tandatangan Pengeluar

Nama :

No Id :

Tarikh :

KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY BERHAD (409881-W)

Komplek Operasi Lebuhraya KL-Kuala Selangor, KM 12 Lebuhraya KL-Kuala Selangor 45600, Bestari Jaya, Selangor

Tel : 603-6145 1500 Fax : 603-6145 1400

CONTROLLED COPY NO 18

LAMPIRAN G

RINGKASAN PEMBAYARAN PENCEROBOHAN TOL

LATAR
KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY

BULAN _____ TAHUN _____

Doc. Ref. : B16.00
Rev. No. : 3
Eff. Date : 18/07/2024

BUTIR - BUTIR PENCEROBOHAN TOL (A)						BUTIR - BUTIR PEMBAYARAN (B)							
Tarikh	No. Siri Notis Tuntutan	Plaza Tol	No. Kenderaan	Kelas	Jumlah (RM)	Tarikh	Cara Pembayaran	No Rujukan / Cek	Rujukan Lain 1	Rujukan Lain 2	Jumlah (RM)	Baki A-B (RM)	Catatan
				Total						Total			

Disediakan oleh

(Tandatangan)

Nama :
Tarikh :

Disemak dan disahkan oleh
Ketua Jabatan / Eksekutif Tol

(Tandatangan)

Nama :
Tarikh :

Diterima oleh
Jabatan Kewangan

(Tandatangan)

Nama :
Tarikh :

CONTROLLED COPY NO 18

LAMPIRAN H

LAPORAN PENYERAHAN WANG KEPADA JABATAN KEWANGAN

LATAR
KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY

Doc. Ref. : T4.00
Rev. No. : 0
Eff. Date : 18/07/2024

PERKARA :

BULAN :

RINGGIT MALAYSIA (RM)

DENOMINASI WANG KERTAS	KUANTITI	NILAI (RM)
100.00		
50.00		
20.00		
10.00		
5.00		
2.00		
1.00		
Jumlah Wang Kertas		

DENOMINASI WANG SYILING	KUANTITI	NILAI (RM)
0.50		
0.20		
0.10		
0.05		
0.01		
Jumlah Wang Syiling		

Jumlah Keseluruhan (A)

No	NAMA PLAZA	JUMLAH KUTIPAN (RM)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
Jumlah Keseluruhan (B)		

JABATAN TOL

NAMA :
ID. STAF :
TARIKH SERAH :

Tandatangan

JABATAN KEWANGAN

NAMA :
ID. STAF :
TARIKH TERIMA :

Tandatangan

CONTROLLED COPY NO 18

KL-KUALA SELANGOR EXPRESSWAY BERHAD (409881-W)
Kompleks Operasi Lebuhraya KL-Kuala Selangor
KM 12, Lebuhraya KL-Kuala Selangor
45600 Bestari Jaya
Selangor Darul Ehsan
Tel. : +603-6145 1500 Fax.: +603-6145 1400

ARAHAN KERJA

WI 104.06

MATRIK KESALAHAN JURUTOL DAN PENYELIA PLAZA

Rev :	Disediakan Oleh :	Disemak Oleh :	Disahkan Oleh :	Date :
3	Maslinda Bt. Darus	Rozaiman B. Ali	Ahmad Fuad Ahmad Shahimi	27/09/2024

Note: Latest revisions to text are indicated by ITALICS or text removed by STRIKE THROUGH.

This document is the property of KLSEB, it shall not be copied to external parties without the knowledge of the Management Representative (MR) and the authority of the Directors.

CONTROLLED COPY NO. 18

BAB	KANDUNGAN	HALAMAN
1.0	PENGENALAN	2
2.0	SKOP	2
3.0	DEFINISI	2
4.0	SINGKATAN DAN MAKSUD	2
5.0	CARTA ORGANISASI	3
6.0	MATRIK KESALAHAN	3
7.0	LAIN – LAIN RUJUKAN	3
8.0	NOTA	4

CONTROLLED COPY NO. 18

1.0 PENGENALAN

1.0 Arahan Kerja ini disediakan sebagai tatakerja operasi standard *'Work Instruction'* (WI) kepada Jurutol dan Penyelia Plaza berkaitan dengan setiap jenis kesalahan yang dilakukan semasa bertugas dan tindakan yang berkaitan yang boleh diambil oleh pihak pengurusan.

1.1 Arahan Kerja ini juga merujuk kepada 'Work Instuction' (WI) yang sedia ada iaitu ;

a) OP 104.01 : Toll Operations Administration
b) OP 104.02 : Pengendalian Operasi Tol
c) OP 104.04 : Cash In Transit
d) WI 104.01 : Pengendalian Operasi Tol – Jurutol
e) WI 104.02 : Pengawasan Operasi Tol – Penyelia
f) WI 104.05 : Transaksi Tidak Enggan Bayar Di Lorong Tol

2.0 SKOP

2.1 Arahan Kerja ini merangkumi :-

(a) Penerangan mengenai syarikat dan Jabatan Tol.
(b) Penerangan setiap kesalahan yang dilakukan semasa bertugas oleh Jurutol dan Penyelia Plaza dan tindakan yang berkaitan yang boleh diambil oleh pihak pengurusan.

3.0 DEFINISI

3.1 Arahan Kerja ini adalah sebagai panduan mengenai perkara-perkara asas yang mesti diketahui dan dipatuhi oleh seseorang Jurutol dan Penyelia Plaza dalam menjalankan tugas.

3.2 Sekiranya gagal mematuhi arahan / melaksanakan tugasan seperti yang diarahkan, kakitangan Plaza Tol boleh dikenakan tindakan sebagaimana yang disarankan oleh Arahan Kerja ini.

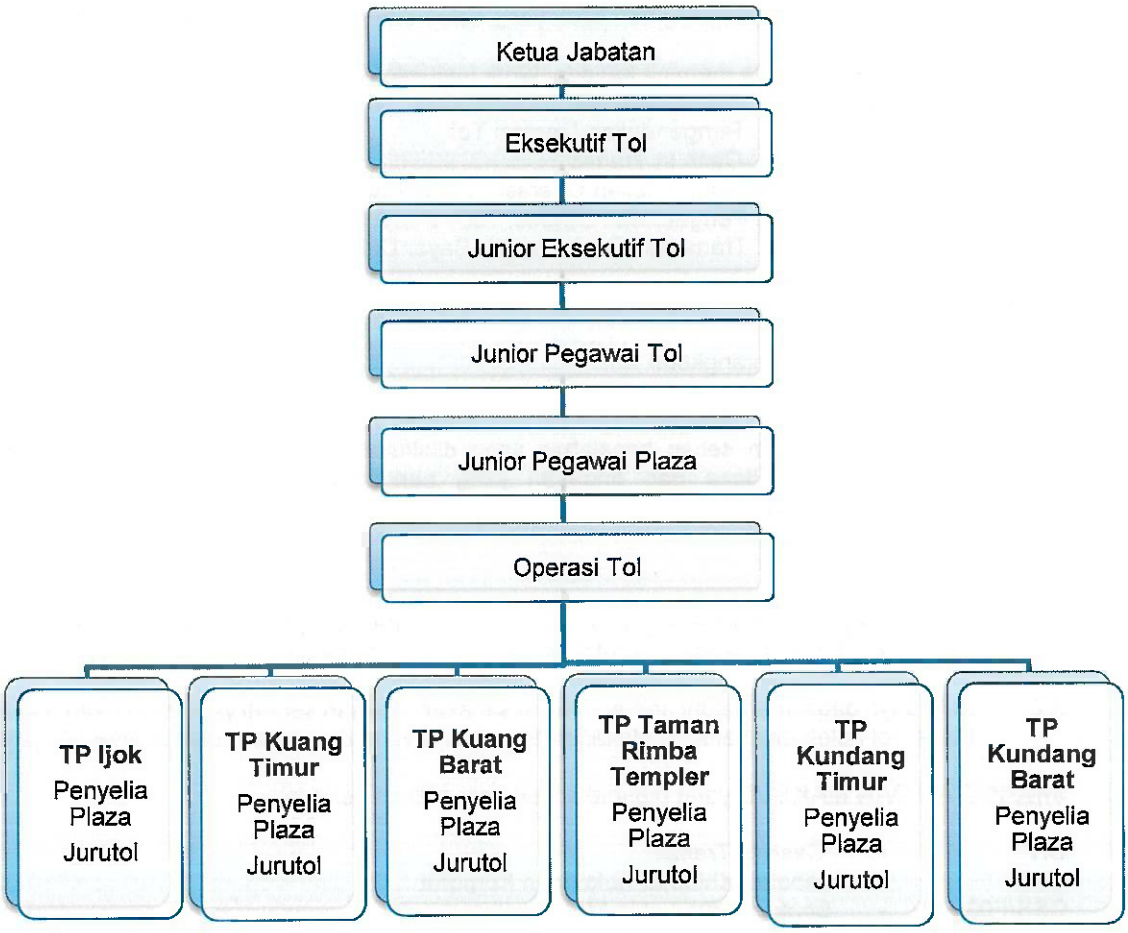
4.0 SINGKATAN DAN MAKSUD yang digunakan didalam arahan kerja ini.

CIT	-	*'Cash In Transit'*
CSS	-	Jabatan Khidmat Sokongan Korporat
CSS/F03	-	Borang Kerja Lebih Masa
EL	-	*'Emergency Leave'*
ETC	-	*'Electronic Toll Collection'*
FSW	-	*'Emergency Alarm Footswitch'*
HTOM	-	Jabatan Tol
LLM	-	Lembaga Lebuhraya Malaysia
MC	-	*'Medical Certificate'*
MT	-	*'Master Card TnG'*
PRT	-	*'Portable Reload Terminal'*
PK	-	Pengawal Keselamatan
TNB	-	Tenaga Nasional Berhad
TnG	-	*'Touch 'n Go'*

CONTROLLED COPY NO. 18

5.0 CARTA ORGANISASI

5.1 Carta organisasi Jabatan Tol :-



5.2 Fungsi Jabatan Tol

Jabatan yang mengawasi aktiviti di Plaza-Plaza Tol secara keseluruhan. Ia juga mengendali semakan terhadap dokumen-dokumen dan laporan-laporan daripada Plaza Tol. Jabatan Tol bertanggungjawab menyediakan laporan-laporan untuk pihak pengurusan dan Lembaga Lebuhraya Malaysia (LLM) berdasarkan dokumen-dokumen dan laporan-laporan tersebut.

6.0 MATRIK KESALAHAN

Matrik kesalahan adalah satu kaedah yang menentukan tindakan yang akan diambil jika Jurutol / Penyelia Plaza melakukan kesalahan yang boleh memberi kesan kepada syarikat dan juga pelanggan. Senarai matrik kesalahan adalah seperti di **Lampiran 1 & Lampiran 2**.

7.0 LAIN-LAIN RUJUKAN

7.1 OP 104.01 : Toll Operations Administration
7.2 OP 104.02 : Pengendalian Operasi Tol
7.3 OP 104.04 : Cash In Transit
7.4 WI 104.01 : Pengendalian Operasi Tol – Jurutol
7.5 WI 104.02 : Pengawasan Operasi Tol – Penyelia
7.6 WI 104.05 : Transaksi Tidak Enggan Bayar Di Lorong Tol

CONTROLLED COPY NO. 18

8.0 NOTA

8.1 Penyelia Plaza hendaklah sentiasa memberi peringatan / taklimat kepada Jurutol serta membuat pemantauan untuk mengenalpasti risiko operasi.

8.2 Pegawai Plaza hendaklah sentiasa memberi peringatan kepada Penyelia Plaza serta membuat pemantauan untuk mengenalpasti risiko operasi.

8.3 Untuk rujukan pengurusan risiko di Plaza Tol, sila rujuk ***Risk Management Procedure OP 101.08*** serta ***Risk Assessment Format RAF/TOM***

CONTROLLED COPY NO. 18

CONTROLLED COPY NO. 18

LAMPIRAN 1 - SENARAI MATRIK KESALAHAN BAGI JURUTOL

Kategori	Sub-Kategori	Info Tambahan 1	Info Tambahan 2	Kesan	MF	Kekerapan (FVR)		
						1	2	3
Wang	Kurangan / Lebihan	≤ RM50		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
	Kurangan / Lebihan	> RM50		Major	Bulan	STS - T		
	Wang Saku	Tidak isytihar / tidak isytihar dengan tepat		Major	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
	Kad Master TnG (MT)	Hilang / Beri kepada pengguna		Major	Tahun	STS - T		
		Menggunakan Kad TNG hak milik sendiri		Major	Tahun	STS - T		
Disiplin	Kehadiran	AWOL	Tidak memaklumkan kepada Penyelia Plaza / Jabatan Tol	Major	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - HR
		MC / EL	Tiada dokumen sokongan	Major	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - HR
		Tidak hadir bertugas ketika ditugaskan untuk kerja lebih masa		Major	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
		Lewat hadir bertugas / pulang awal sebelum tamat shif bertugas		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	BPP1 - HR
		Menghilangkan *Touch card*		Minor	Tahun	BPP1 - V	BPP1 - C	BPP1 - HR
		Tidak membawa *Touch card* semasa bertugas		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	BPP1 - HR
		Hadir bertugas dengan kenderaan sendiri	Tanpa kebenaran	Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	BPP1 - HR

CONTROLLED COPY NO. 18

Kategori	Sub-Kategori	Info Tambahan 1	Info Tambahan 2	Kesan	MF	Kekerapan (FVR)		
						1	2	3
Disiplin	Pakaian Seragam	Tidak memakai pakaian seragam dengan lengkap		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	BPP1 - HR
		Tidak memakai pakaian seragam yang telah diberikan	Memakai pakaian selain pakaian seragam kerja sewaktu sedang bertugas	Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	BPP1 - HR
		Mengubahsuai pakaian seragam yang telah diberikan	List 1 – Seluar skinny	Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	BPP1 - HR
Operasi Tol	Aktiviti Lorong Tol	Membawa Barang Larangan	List 1 – *Handphone* / dadah / rokok / *vape*	Major	Bulan	STS - T		
			List 2 – Makanan / kalkulator / radio berwayar / pengecas / *powerbank*	Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
		Melakukan Perkara Dilarang	Berdua-duaan didalam pondok lelaki dan perempuan kecuali Jurutol sedia ada mengajar Jurutol baru	Major	Bulan	STS - T		
		Bertugas dalam keadaan tidak waras (Mabuk / Pengaruh Dadah)		Major	Tahun	STS - HR		
		Salah tekan kelas kenderaan		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
		Salah jumlah tambah nilai TnG		Major	Bulan	BPP1 - C	STS - T	
		Salah memulangkan baki / Tidak memulangkan baki kepada pengguna		Major	Bulan	BPP1 - C	STS - T	
		Tidak memberikan resit tambah nilai kepada pengguna		Major	Bulan	BPP1 - C	STS - T	
		Tidak memaparkan plat nama ketika bertugas		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T

CONTROLLED COPY NO. 18

Kategori	Sub-Kategori	Info Tambahan 1	Info Tambahan 2	Kesan	MF	Kekerapan (FVR)		
						1	2	3
Operasi Tol	Aktiviti Lorong Tol	Tidak melengkapkan maklumat IOU	Borang tidak lengkap atau jelas / Gambar tidak jelas	Major	Bulan	BPP1 - C	STS - T	
		Menutup lorong tanpa sebab / kebenaran Penyelia Plaza		Major	Bulan	STS - T		
		Menutup lorong waktu pada waktu puncak tanpa kebenaran Penyelia Plaza		Major	Bulan	STS - T		
		Membuat pertukaran wang dengan rakan / pengguna		Major	Bulan	STS - T		
		Keluar dari pondok tol tanpa sebab		Major	Bulan	STS - T		
		Meninggalkan wang didalam pondok tol		Major	Bulan	STS - T		
		Tidak memusnahkan resit gantian / resit tol / resit tambah nilai		Major	Bulan	STS - T		
		Tidak mengamalkan 3S (Salam, Senyum, Sabar)		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	BPP1 - C
		Menerima wang palsu	Tidak menggunakan *Money Detector*	Major	Bulan	STS - T		
		Menyimpan wang kutipan lebih RM4,000.00 di dalam pondok tol		Major	Bulan	STS - T		
	Laporan Penyelenggaraan / Laporan Pemantauan	Menyebabkan gangguan kepada operasi tol		Major	Bulan	STS - T		
		Tidak menyebabkan gangguan kepada operasi tol		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
	Pertukaran Syif	Tukar syif bertugas tanpa kebenaran Penyelia Plaza		Major	Bulan	BPP1 - C	STS - T	

CONTROLLED COPY NO. 18

Kategori	Sub-Kategori	Info Tambahan 1	Info Tambahan 2	Kesan	MF	Kekerapan (FVR)		
						1	2	3
Operasi Tol	Mempamerkan wang kutipan	Tidak menggunakan laci untuk menyimpan wang kutipan		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
	Borang	Maklumat borang tidak lengkap	Borang kehadiran/ Borang Overtime/Borang Claim	Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
Keselamatan	Bangunan Plaza	Tidak mengunci pondok tol ketika sedang bertugas		Major	Bulan	BPP1 - C	STS - T	
		Tidak memakai jaket keselamatan		Major	Bulan	STS - T		
Khidmat Pelanggan & Aduan Awam	Aduan awam	Subjektif		Major	Bulan	BPP1 - C	STS - T	
		Beserta bukti		Major	Tahun	STS - T		
	Media Massa/ Media Sosial	Membuat kenyataan / memuat naik kandungan yang berkaitan dengan tempat kerja di media social / media massa semasa waktu bertugas		Major	Tahun	STS - T		

Keterangan:

MF	Mod Frekuensi
Bulan	Mana-mana bulan dalam tahun itu (hari pertama hingga hari terakhir)
Tahun	Sebarang tahun kalendar (Jan-Dis)
FVR	Frequency in Violating Rules(Kekerapan melanggar peraturan)
BPP1 - V	Borang Perhubungan Perusahaan 1 (Amaran Lisan)
BPP1 - C	Borang Perhubungan Perusahaan 1 (Kaunseling)
BPP1 - HR	Borang Perhubungan Perusahaan 1 (Rujuk ke HR)
STS - T	Surat Tunjuk Sebab - Dikeluarkan oleh TOM
STS - HR	Surat Tunjuk Sebab - Dikeluarkan oleh HR

Nota:

1. 'Kesan' dirujuk kepada kesan kepada syarikat dan/atau pelanggan
2. Jika kesalahan adalah dalam kesan 'Minor' tetapi terdapat Aduan Awam terhadapnya maka kesalahan itu akan dianggap sebagai kesalahan 'Major'.
3. Kakitangan yang melakukan kesalahan dan menerima Surat Tunjuk Sebab – Dikeluarkan oleh TOM (STS - T) lebih daripada 3 kali, kesalahan itu akan dirujuk kepada HR untuk tindakan selanjutnya.
4. Kakitangan yang melakukan kesalahan dan menerima Borang Perhubungan Perusahaan 1 (BPP1) dikeluarkan oleh TOM lebih daripada 3 kali, kesalahan itu akan dirujuk kepada HR untuk tindakan selanjutnya.

CONTROLLED COPY NO. 18

LAMPIRAN 2 - SENARAI MATRIK KESALAHAN BAGI PENYELIA

Kategori	Sub-Kategori	Info Tambahan 1	Info Tambahan 2	Kesan	MF	Kekerapan (FVR)		
						1	2	3
Wang	Kurangan / Lebihan	≤ RM50		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
	Kurangan / Lebihan	> RM50		Major	Bulan	STS - T		
	CIT	Kesalahan merekod jumlah / no siri bag seal dan yang berkaitan dengan CIT		Major	Tahun	STS - T		
	Wang Saku	Tidak isytihar / tidak isytihar dengan tepat		Major	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
	Kad Master TnG (MT)	Hilang / Beri kepada pengguna		Major	Tahun	STS - T		
		Tidak memastikan Jurutol menggunakan Kad TNG yang disediakan.		Major	Tahun	STS - T		
Disiplin	Kehadiran	AWOL	Tidak memaklumkan kepada Jabatan Tol	Major	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - HR
		MC / EL	Tiada dokumen sokongan	Major	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - HR
		Tidak hadir bertugas ketika ditugaskan untuk kerja lebih masa		Major	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
		Lewat hadir bertugas / pulang awal sebelum tamat shif bertugas		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	BPP1 - HR
		Menghilangkan *Touch card*		Minor	Tahun	BPP1 - V	BPP1 - C	BPP1 - HR
		Tidak membawa *Touch card* semasa bertugas		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	BPP1 - HR

CONTROLLED COPY NO. 18

Kategori	Sub-Kategori	Info Tambahan 1	Info Tambahan 2	Kesan	MF	Kekerapan (FVR)		
						1	2	3
Disiplin	Pakaian Seragam	Tidak memakai pakaian seragam dengan lengkap		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	BPP1 - HR
		Tidak memakai pakaian seragam yang telah diberikan	Memakai pakaian selain pakaian seragam kerja sewaktu sedang bertugas	Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	BPP1 - HR
		Mengubahsuai pakaian seragam yang telah diberikan	List 1 – Seluar skinny	Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	BPP1 - HR
Operasi Tol	Aktiviti Lorong Tol	Tidak memastikan Jurutol tidak membawa barang larangan	List 1 – *Handphone* / dadah / rokok / *vape*	Major	Bulan	STS - T		
			List 2 – Makanan / kalkulator / radio berwayar / pengecas / *powerbank*	Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
		Tidak memastikan Jurutol tidak melakukan perkara dilarang	Berdua-duaan didalam pondok lelaki dan perempuan kecuali Jurutol sedia ada mengajar Jurutol baru	Major	Bulan	STS - T		
		Bertugas dalam keadaan tidak waras (Mabuk / Pengaruh Dadah)		Major	Tahun	STS - HR		
		Salah tekan kelas kenderaan		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
		Salah jumlah tambah nilai TnG		Major	Bulan	BPP1 - C	STS - T	
		Salah memulangkan baki / Tidak memulangkan baki kepada pengguna		Major	Bulan	BPP1 - C	STS - T	
		Tidak memberikan resit tambah nilai kepada pengguna		Major	Bulan	BPP1 - C	STS - T	
		Tidak memaparkan plat nama ketika bertugas		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T

CONTROLLED COPY NO. 18

Kategori	Sub-Kategori	Info Tambahan 1	Info Tambahan 2	Kesan	MF	Kekerapan (FVR)		
						1	2	3
Operasi Tol	Aktiviti Lorong Tol	Tidak melengkapkan maklumat IOU	Borang tidak lengkap atau jelas / Gambar tidak jelas	Major	Bulan	BPP1 - C	STS - T	
		Menutup lorong tanpa sebab / kebenaran Jabatan Tol		Major	Bulan	STS - T		
		Menutup lorong waktu pada waktu puncak tanpa kebenaran Jabatan Tol		Major	Bulan	STS - T		
		Tidak peka dengan ketiadaan elektrik di plaza / Tidak melaporkan status genset	Berlaku Trip TNB	Major	Bulan	STS - T		
		Tidak memastikan Jurutol tidak membuat pertukaran wang dengan rakan / pengguna		Major	Bulan	STS - T		
		Tidak memastikan Jurutol tidak keluar dari pondok tol tanpa sebab		Major	Bulan	STS - T		
		Tidak memastikan Jurutol tidak meninggalkan wang didalam pondok tol		Major	Bulan	STS - T		
		Tidak memastikan Jurutol memusnahkan resit gantian / resit tol / resit tambah nilai		Major	Bulan	STS - T		
		Tidak mengamalkan 3S (Salam, Senyum, Sabar)		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	BPP1 - C
		Menerima wang palsu	Tidak menggunakan *Money Detector*	Major	Bulan	STS - T		
		Tidak memastikan Jurutol tidak menyimpan wang kutipan lebih RM4,000.00 di dalam pondok tol		Major	Bulan	STS - T		

CONTROLLED COPY NO. 18

Kategori	Sub-Kategori	Info Tambahan 1	Info Tambahan 2	Kesan	MF	Kekerapan (FVR)		
						1	2	3
Operasi Tol	Bangunan Plaza	Keluar dari bangunan plaza tanpa sebab		Major	Bulan	STS - T		
		Meninggalkan wang didalam bilik TOD		Major	Bulan	STS - T		
		Tidak bersama-sama Jurutol semasa pengiraan wang didalam bilik TOD		Major	Bulan	STS - T		
		Keluar dari strong room semasa proses CIT tanpa sebab		Major	Bulan	STS - T		
		Tidak membuat pengesahan ASC yang hadir		Major	Bulan	STS - T		
		Tidak melaporkan kerosakan beg seal semasa proses CIT	Beg seal pecah / koyak / terbuka	Major	Bulan	STS - T		
	Laporan Penyelenggaraan / Laporan Pemantauan	Menyebabkan gangguan kepada operasi tol		Major	Bulan	STS - T		
		Tidak menyebabkan gangguan kepada operasi tol		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
	Ketepatan menyediakan laporan	Laporan Trafik dan Hasil	Tidak menghantar laporan dengan tepat	Major	Bulan	STS - T		
		Laporan Jualan TnG	Memusnahkan / kehilangan *Summary Detail* dan *Batch Detail*	Major	Bulan	STS - T		
		Laporan Operasi	Tidak menghantar laporan dengan tepat	Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
		TPMA	Tidak menghantar laporan dengan lengkap / tidak merekodkan setiap aktiviti di plaza	Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T

CONTROLLED COPY NO. 18

Kategori	Sub-Kategori	Info Tambahan 1	Info Tambahan 2	Kesan	MF	Kekerapan (FVR)		
						1	2	3
Operasi Tol	Pertukaran Syif	Tukar syif bertugas tanpa kebenaran pihak Jabatan Tol		Major	Bulan	BPP1 - C	STS - T	
	Kehilangan Aset Tol	*(Direct control)*	Kon / kerusi Jurutol dan Penyelia / microwave / thermopot	Major	Tahun	STS - T		
		(Indirect Control)	Peralatan plaza tol	Minor	Bulan	BPP1 - C	STS - T	
	Mempamerkan wang kutipan	Tidak menggunakan laci untuk menyimpan wang kutipan		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
	Work Permit	Membenarkan kontaktor menjalankan kerja tanpa menyertakan *work permit yang* sah		Major	Bulan	STS - T		
	Kaunter POS	Tutup tanpa sebab		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
	Borang	Maklumat borang tidak lengkap	Borang kehadiran/ Borang kajian kenderaan berbaris/ Borang Overtime/Borang Claim	Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
	Stok	Tidak kemaskini rekod stok di Plaza Tol		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T
		Tidak memaklumkan / memohon stok kepada Jabatan Tol		Minor	Bulan	BPP1 - V	BPP1 - C	STS - T

CONTROLLED COPY NO. 18

Kategori	Sub-Kategori	Info Tambahan 1	Info Tambahan 2	Kesan	MF	Kekerapan (FVR)		
						1	2	3
Keselamatan	Bangunan Plaza	Tidak menutup *Staff Entrance / Staff Gate / Main Gate*		Major	Bulan	BPP1 - C	STS - T	
		Tidak mengunci pondok tol ketika sedang bertugas		Major	Bulan	BPP1 - C	STS - T	
		Membuka *maingate* tanpa mengenal pasti individu yang memohon masuk kedalam kawasan Plaza Tol		Major	Bulan	BPP1 - C	STS - T	
		Mendedahkan nombor kombinasi bilik kebal / mini banker kepada individu lain (selain dari individu yang dibenarkan oleh Pihak Jabatan Tol & Jabatan Kewangan)		Major	Bulan	STS - T		
		Membenarkan individu yang tidak dikenali masuk ke bilik kebal (selain dari individu yang dibenarkan oleh Pihak Jabatan Tol & Jabatan Kewangan)	Selain dari *Authorised Signatory List*	Major	Bulan	STS - T		
		Authorised Signatory List hilang	Tidak memfailkan dokumen dengan betul	Major	Bulan	STS - T		
		PK tidak mengiringi Jurutol semasa dilorong	Jurutol membawa duit kutipan tambah nilai / terminal tambah nilai	Major	Bulan	STS - T		
		PK tiada dilorong	Tidak peka dengan kedudukan semasa PK	Major	Bulan	BPP1 - C	STS - T	
		Tidak memakai jaket keselamatan		Major	Tahun	STS - T		

CONTROLLED COPY NO. 18

Kategori	Sub-Kategori	Info Tambahan 1	Info Tambahan 2	Kesan	MF	Kekerapan (FVR)		
						1	2	3
Khidmat Pelanggan & Aduan Awam	Aduan awam	Subjektif		**Major**	**Bulan**	**BPP1 - C**	**STS - T**	
		Beserta bukti		**Major**	**Tahun**	**STS - T**		
	Media Massa/ Media Sosial	Membuat kenyataan / memuat naik kandungan yang berkaitan dengan tempat kerja di media social / media massa semasa waktu bertugas		**Major**	**Tahun**	**STS - T**		

Keterangan:

MF	Mod Frekuensi
Bulan	Mana-mana bulan dalam tahun itu (hari pertama hingga hari terakhir)
Tahun	Sebarang tahun kalendar (Jan-Dis)
FVR	Frequency in Violating Rules(Kekerapan melanggar peraturan)
BPP1 - V	Borang Perhubungan Perusahaan 1 (Amaran Lisan)
BPP1 - C	Borang Perhubungan Perusahaan 1 (Kaunseling)
BPP1 - HR	Borang Perhubungan Perusahaan 1 (Rujuk ke HR)
STS - T	Surat Tunjuk Sebab - Dikeluarkan oleh TOM
STS - HR	Surat Tunjuk Sebab - Dikeluarkan oleh HR

Nota:

1. 'Kesan' dirujuk kepada kesan kepada syarikat dan/atau pelanggan
2. Jika kesalahan adalah dalam kesan 'Minor' tetapi terdapat Aduan Awam terhadapnya maka kesalahan itu akan dianggap sebagai kesalahan 'Major'.
3. Kakitangan yang melakukan kesalahan dan menerima Surat Tunjuk Sebab – Dikeluarkan oleh TOM (STS - T) lebih daripada 3 kali, kesalahan itu akan dirujuk kepada HR untuk tindakan selanjutnya.
4. Kakitangan yang melakukan kesalahan dan menerima Borang Perhubungan Perusahaan 1 (BPP1) dikeluarkan oleh TOM lebih daripada 3 kali, kesalahan itu akan dirujuk kepada HR untuk tindakan selanjutnya.

CONTROLLED COPY NO. 18

CONTROLLED COPY NO. 18